

Kommunikation in Krisen

Broer, Irene; Hasebrink, Uwe; Lampert, Claudia; Schröder, Hermann-Dieter;
Wagner, Hans-Ulrich; Endreß, Corinna

Erstveröffentlichung / Primary Publication

Arbeitspapier / working paper

Empfohlene Zitierung / Suggested Citation:

Broer, I., Hasebrink, U., Lampert, C., Schröder, H.-D., Wagner, H.-U., & Endreß, C. (2021). *Kommunikation in Krisen*. (Arbeitspapiere des Hans-Bredow-Instituts, 59). Hamburg: Verlag Hans-Bredow-Institut. <https://doi.org/10.21241/ssoar.74139>

Nutzungsbedingungen:

Dieser Text wird unter einer CC BY Lizenz (Namensnennung) zur Verfügung gestellt. Nähere Auskünfte zu den CC-Lizenzen finden Sie hier:
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.de>

Terms of use:

This document is made available under a CC BY Licence (Attribution). For more information see:
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0>



LEIBNIZ-INSTITUT
FÜR MEDIENFORSCHUNG
HANS-BREDOW-INSTITUT

*Irene Broer / Uwe Hasebrink / Claudia Lampert /
Hermann-Dieter Schröder / Hans-Ulrich Wagner
unter Mitarbeit von Corinna Endreß*

KOMMUNIKATION IN KRISEN

Arbeitspapiere des Hans-Bredow-Instituts | Projektergebnisse Nr. 59



Broer, Irene; Hasebrink, Uwe; Lampert, Claudia; Schröder, Hermann-Dieter; Wagner, Hans-Ulrich; unter Mitarbeit von Corinna Endreß (2021): Kommunikation in Krisen. Hamburg: Hans-Bredow-Institut, September 2021 (Arbeitspapiere des Hans-Bredow-Instituts | Projektergebnisse Nr. 59)

DOI: <https://doi.org/10.21241/ssoar.74139>

ISSN 1435-9413

ISBN 978-3-87296-171-6



Dieses Werk ist lizenziert unter einer Creative Commons Namensnennung 4.0 International Lizenz CC BY 4.0.

Die Hefte der Schriftenreihe „Arbeitspapiere des Hans-Bredow-Instituts“ finden sich zum Download auf der Website des Instituts. Ein Ausdruck des Heftes ist gegen eine Schutzgebühr von 20,00 EUR direkt beim Verlag erhältlich.

Leibniz-Institut für Medienforschung | Hans-Bredow-Institut (HBI), Hamburg

Das Leibniz-Institut für Medienforschung | Hans-Bredow-Institut (HBI) erforscht den Medienwandel und die damit verbundenen strukturellen Veränderungen öffentlicher Kommunikation. Medienübergreifend, interdisziplinär und unabhängig verbindet es Grundlagenwissenschaft und Transferforschung und schafft so problemrelevantes Wissen für Politik, Wirtschaft und Zivilgesellschaft. Eine derartige Medienforschung setzt Kooperation voraus: Mit Partnern in vielen Ländern werden international vergleichende Fragestellungen bearbeitet. Mehr unter www.leibniz-hbi.de.

Die Autorinnen

Irene Broer, M. A. ist Junior Researcher am Leibniz-Institut für Medienforschung | Hans-Bredow-Institut (HBI) in Hamburg, Prof. Dr. Uwe Hasebrink ist Direktor des HBI, Dr. Claudia Lampert, Dipl.-Soziologe Hermann-Dieter Schröder und Dr. Hans-Ulrich Wagner sind Senior Researcher am HBI, Corinna Endreß ist studentische Mitarbeiterin am HBI.

Projekt „Kommunikation in Krisen (KiK)“

Das Projekt „Kommunikation in Krisen“ wurde im Auftrag des Bundesministeriums für Bildung und Forschung (BMBF) im Rahmen des Projektteams „Forschung und Beratung zur Krisenbewältigung COVID-19-Pandemie“ im Zeitraum von Dezember 2020 bis April 2021 durchgeführt. Für die vorliegende Veröffentlichung wurde der Bericht, der dem Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) am 30. April 2021 übergeben worden ist, in geringem Umfang überarbeitet.



Für den Inhalt zeichnen die Autorinnen und Autoren verantwortlich. Das Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) übernimmt keine Gewähr für die Richtigkeit, die Genauigkeit und die Vollständigkeit der Angaben. Die in der Veröffentlichung geäußerten Ansichten und Meinungen müssen nicht mit der Meinung des BMBF übereinstimmen.

Verlag

Leibniz-Institut für Medienforschung | Hans-Bredow-Institut (HBI)

Rothenbaumchaussee 36

20148 Hamburg / Germany

Tel.: (+49 40) 450 217-0 | E-Mail: info@leibniz-hbi.de | URL: www.leibniz-hbi.de





Inhalt

Zusammenfassung	5
Executive Summary	7
1. Einleitung	9
2. Zielsetzung	10
3. Konzeptioneller Rahmen	15
3.1. Öffentliche Gesundheit und Sicherheit	16
3.2. Evidenz	16
3.3. Öffentlichkeit	16
3.4. Gruppenbezogene Interessen	16
3.5. Lebenswelt	16
4. Kommunikation in Krisen aus der Perspektive verschiedener Akteure	18
4.1. Öffentliche Gesundheit und Sicherheit	18
4.2. Wissenschaft/Evidenz	20
4.3. Öffentlichkeit	25
4.4. Gruppenspezifische Interessen	29
4.5. Lebenswelt	35
5. Bereichsübergreifende Herausforderungen der Kommunikation in Krisen	38
5.1. Konsonanz und Vielstimmigkeit	38
5.2. Warnung und Beruhigung	39
5.3. Vereinfachung und Differenzierung	39
5.4. Umfassende Information und Orientierungshilfe	40
5.5. Eigenverantwortung und Regulierung	41
6. Schlussfolgerungen	42
Literatur	46
Dank für die Unterstützung	50







Zusammenfassung

Das Projekt „Kommunikation in Krisen“ analysiert kommunikative Prozesse in Krisen. Diese werden verstanden als eine ereignisbezogene gesellschaftliche Verunsicherung, in deren Folge sich ein temporärer, dynamischer sozialer Zusammenhang zur Bewältigung dieser Verunsicherung herausbildet. Auf der Basis von systematischen Literaturrecherchen und Gesprächen mit ausgewählten Expert*innen aus verschiedenen Akteursbereichen werden kommunikative Prozesse in der aktuell herrschenden COVID-19-Krise aufgezeigt.

Um Kommunikation in Krisen systematisch zu beschreiben, wird ein figurationstheoretischer Ansatz verfolgt, der Kommunikation in Krisen als ein Interdependenzgeflecht versteht und die an der Kommunikation beteiligten Akteure, deren jeweiligen handlungsleitenden Orientierungen und kommunikativen Praktiken in den Blick nimmt. Im Zentrum stehen die bereichsspezifischen Handlungslogiken von Akteuren aus den Bereichen:

- Öffentliche Gesundheit und Sicherheit,
- Wissenschaft und Forschung,
- Öffentlichkeit und Journalismus
- gruppenspezifische Interessen
- Lebenswelt der einzelnen Mitglieder der Gesellschaft.

Auf der Basis vorliegender Befunde aus der Forschung und ergänzender Expert*innengespräche werden die Wahrnehmung der Kommunikation in der Krise sowie die verschiedenen handlungsleitenden Orientierungen untersucht. Geleitet vom figurationstheoretischen Ansatz werden erstens der prozesshafte Charakter von Krisen und ihrer kommunikativen Bewältigung herausgearbeitet, zweitens die Vielfalt der an der kommunikativen Aushandlung ihrer Bewältigung beteiligten Akteure sowie drittens die Herausforderungen, die sich aus den vielfältigen rollen- und lebensweltbezogenen Ansprüchen, Erwartungen und Handlungsorientierungen ergeben.

Auf dieser Grundlage werden verschiedene bereichsübergreifende Herausforderungen für die Kommunikation in Krisen identifiziert. Diese werden in Form von Spannungsfeldern beschrieben, in denen die Kommunikation in Krise verlaufen kann, etwa zwischen

- Konsonanz und Vielstimmigkeit,
- Warnung und Beruhigung,
- Vereinfachung und Differenzierung.
- Umfassende Information und Orientierungshilfe
- Eigenverantwortung und Regulierung.

Empfehlungen

Im Hinblick auf die Frage, wie die Art der kommunikativen Beziehungen zwischen Akteuren aus Politik, Wissenschaft, Medien und Zivilgesellschaft zur Stärkung einer Krisenresilienz beitragen kann, wird empfohlen, bei der Kommunikation in Krisen





- alle relevanten Akteursperspektiven zu berücksichtigen;
- die eigene Position in ihrer jeweiligen Perspektive erkennbar und transparent machen;
- zielgruppengerechte Kommunikationsstrategien zu entwickeln und umzusetzen;
- dialogische Kommunikationsstrategien nicht in der Krise aufzugeben, sondern zu stärken;
- bereichsübergreifende Gremien oder Kommunikationsstrukturen zu schaffen, die systematisch die kommunikativen Bedarfe der verschiedenen Akteursgruppen ermitteln und den beteiligten Akteuren zur Verfügung stellen.



Executive Summary

The project „Communication within crises“ analyses communicative processes in times of crises. We define crises as periods of event-related societal uncertainty from which temporary, dynamic social contexts arise to overcome this uncertainty. Based on systematic literature research and interviews with selected experts from various fields of action, the report illuminates and interprets communicative processes in the COVID-19 crisis.

To describe communication in crises systematically, we chose a figuration-theoretical approach, which understands communication within crises as an interdependent network and considers the actors involved, their respective action-guiding orientations and communicative practices. The focus is on the field-specific logics of action of actors from the areas of:

- public health and safety,
- science and research,
- the public sphere and journalism,
- group-specific interests,
- the lifeworlds of individual members of society.

Based on existing research findings, supplemented by expert interviews, we examined the perception and action-guiding orientations of different actors partaking in communication in the crisis. Guided by the figuration-theoretical approach, firstly, the processual character of crises and their communicative resolve will be explored. Secondly, the diversity of the actors involved in the communicative negotiation of crises and their resolution will be carved out. Thirdly, the challenges that arise from the diverse role- and lifeworld-related demands, expectations and action-guiding orientations will be discussed.

On this basis, we describe various cross-cutting challenges and areas of tension that may arise within communication in crises, for example, between

- Consonance and polyphony,
- Caution and reassurance,
- Simplification and differentiation,
- Comprehensive information and guidance,
- Personal responsibility and regulation.

Recommendations

Considering the ways that communicative relations between actors from politics, science, media and civil society may contribute to stronger crisis resilience, we recommend that communication in future crises should:

- take into account all relevant actors“ perspectives,
- be transparent about actors“ respective positions and perspectives,
- implement communication strategies that are appropriate for different target groups,





- strengthen dialogue-based communication strategies rather than abandon them,
- be supported by cross-sectoral committees or communication structures that systematically identify the communication needs of the different groups of actors and make them available to the actors involved.



1. Einleitung

Das Projekt „Kommunikation in Krisen“ wurde im Auftrag des Bundesministeriums für Bildung und Forschung (BMBF) durchgeführt. Es widmet sich dem Wandel von kommunikativen Prozessen in Zeiten einer durch Krisen hervorgerufenen Verunsicherung. Dazu unternahm ein Projektteam am Leibniz-Institut für Medienforschung | Hans-Bredow-Institut zwischen Dezember 2020 und April 2021 systematische Literaturrecherchen und führte im Februar/März 2021 Gespräche mit ausgewählten Expertinnen und Experten verschiedener Akteursbereiche. Die Ergebnisse sind im vorliegenden Bericht dokumentiert.

Im Folgenden wird zunächst die Zielsetzung von „Kommunikation in Krisen“ näher vorgestellt, die für die Bearbeitung des Projekts erkenntnisleitend war (Kapitel 1). Da die kommunikativen Prozesse in der aktuell herrschenden COVID-19-Krise Ausgangspunkt für das Projekt waren, zeichnen wir zunächst einen zeitlichen Orientierungsrahmen, in dem der bisherige Verlauf dieser Pandemie in Deutschland rekapituliert wird (Kapitel 2). In theoretischer Hinsicht betrachten wir Kommunikation in Krisen als eine Figuration, als ein Interdependenzgeflecht von Akteuren, die sich mit unterschiedlichen handlungsleitenden Orientierungen und bestimmten kommunikativen Praktiken an der Kommunikation in einer Krise beteiligen (Kapitel 3). Im Fokus stehen dabei fünf relevante Akteursbereiche mit ihren je spezifischen Interessen und Orientierungen: 1) Akteure, bei denen die öffentliche Gesundheit und Sicherheit im Vordergrund steht; 2) Akteure aus dem Bereich von Wissenschaft und Forschung, die in erster Linie auf Evidenz Bezug nehmen; 3) Akteure der öffentlichen Kommunikation, also vor allem aus dem Bereich des Journalismus; 4) Akteure, die jeweils gruppenbezogene (Partikular-)Interessen verfolgen, sowie schließlich 5) alle Mitglieder der Gesellschaft als Individuen, die angesichts der Krise ihren Alltag bewältigen müssen. Für diese fünf Akteursbereiche werden dann die jeweils bereichsspezifischen Handlungslogiken in der Krise aufgezeigt (Kapitel 4). Es folgt eine bereichsübergreifende Betrachtung der Herausforderungen, die sich durch das oft konfliktreiche Zusammenspiel der verschiedenen Perspektiven für die Kommunikation in Krisen ergeben (Kapitel 5). Eine Zusammenfassung der deutlich gewordenen Charakteristika der Kommunikation in Krisen führt zu abschließenden Empfehlungen, wie (Kapitel 6).

Für die vorliegende Veröffentlichung wurde der Bericht, der dem Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) am 30. April 2021 übergeben worden ist, in geringem Umfang überarbeitet.



2. Zielsetzung

Ziel des Projekts ist es, einen integrativen Blick auf Kommunikation in Krisen zu werfen und die Fülle der in Krisen zu beobachtenden kommunikativen Phänomene in einem strukturierten Zusammenhang zu analysieren.

Den Ausgangspunkt bildet dabei die These, dass „Krise“ eine ereignisbezogene gesellschaftliche Verunsicherung ist, in deren Folge sich ein temporärer, dynamischer sozialer Zusammenhang herausbildet. Krisen sind immer auch eine soziale Konstruktion, wie nicht zuletzt das „Handbuch Krisenforschung“ verdeutlicht, das vom Leibniz-Forschungsverbund „Krisen einer Globalisierten Welt“ 2020 vorgelegt worden ist (Bösch/Deitelhoff/Kroll 2020). Dessen Forderung nach einer „reflexiven Krisenforschung“ (ebd.: 3-16) wird insofern gefolgt, als auch dieses Projekt den Zusammenhang von realem Problem, dessen Wahrnehmung und den daraus folgenden Handlungen zum Ausgangspunkt nimmt: „Denn Krisen sind nicht in der Welt, sondern eine Situation wird erst dadurch zur Krise, dass sie sprachlich und narrativ als solche gefasst wird“ (Graf 2020: 19).

Krisen, das zeigt die reichhaltige sozialwissenschaftliche Literatur, gehen immer mit einem gesellschaftlichen Wandel einher. Sie werden als solche erkannt, weil sich der kritische Zustand von dem unterscheidet, was vorher war. Sie sind gekennzeichnet durch Brüche in Routinen und durch soziale Umschichtungen (Luhmann 1999) und oft mit einer Unsicherheit darüber verbunden, wie sich die Zukunft entwickeln wird. In der figurativen Soziologie von Norbert Elias werden Krisen als Teil sozialer Prozesse menschlicher Interaktionen untereinander und mit ihrer Umwelt gesehen, die sowohl durch soziale Zusammenhänge verursacht werden als auch die Zukunft prägen (Elias 1976). Auch der Katastrophensoziologe Lars Clausen sieht Krisen als Teil eines zyklischen Wandels, in dem gesellschaftliche Zusammenhänge von Frieden über Klassenbildungen, Sicherheitsverluste und eine Neuaushandlung der Werte neu strukturiert werden („FAKKEL-Modell“, Clausen 1994).

Neben solchen großen gesellschaftlichen Prozessen können Krisen selbst auch prozesshaft verstanden werden. In der deutschen Katastrophensoziologie werden Krisen als soziale Ereignisse entlang des sechs Phasen umfassenden LIDPAR-Modells gegliedert (Dombrowsky 1983). Diesem Modell zufolge entwickelt sich die Krise von einer Latenzphase, in der eine Bedrohung spürbar aber noch ungewiss ist, zu einer Identifikationsphase, in der die nahende Gefahr als bestimmte Art von Krise typologisiert wird. Es schließt sich die Definitionsphase an, die mit einer Konkretisierung der Gefahr und der Verantwortlichkeiten, diese zu bewältigen, einhergeht, sowie die Personalisationsphase, in der soziale Rollen und Erwartungen identifiziert werden, wie beispielsweise „Retter“ und „Opfer“, oder auch „Experten“ und „Laien“. In der Aktionsphase wird die Krise bekämpft. Schließlich wird in der Rückkopplungsphase über das Geschehen reflektiert, woraufhin gegebenenfalls Akteurskonstellationen umstrukturiert werden. Weitere prozessuale Aufteilungen bietet auch die Literatur zu Krisenkommunikation, in der die Reaktionen auf Krisen in eine warnende präkommunikative, eine bewältigende kommunikative und eine rückblickende postkommunikative Phase aufgeteilt werden (z. B. Drews 2018; Sellnow & Seeger 2013; Mast 2008; Coombs 2007). All diese Modelle zielen darauf ab, entweder idealisierte Phasen des sozialen Wandels zu beschreiben oder spezifische Prozesse für Organisationen zur Bewältigung von Ereignissen, die durch Komplexität, Unsicherheit und einen hohen Informationsbedarf gekennzeichnet sind, vorzuschlagen.



Die nachfolgenden Projektergebnisse zeigen diese sich verändernde Kommunikation in Krisen auf. Sie machen den Wandel von kommunikativen Prozessen in Zeiten der durch eine aktuell stattfindende Krise hervorgerufenen Verunsicherung deutlich. Zwei Perspektiven auf Krisenprozesse sind dabei miteinander verbunden: 1) die Perspektive auf die Entwicklung der Krise als Ereignis mit ihren sozialen Folgen sowie 2) die Perspektive auf die Krise als eine kommunikative Figuration.

Über den Verlauf der Kommunikation in der COVID-19-Krise

Um die Kommunikation in der Corona-Krise zu untersuchen, wird im Folgenden ein zeitlicher Orientierungsrahmen vorgelegt. Dabei gilt es, den Verlauf der Pandemie in Deutschland zu rekonstruieren und zu rekapitulieren. Die (bisher) beiden Lockdowns sowie die Phase zwischen den Lockdowns fungieren als Anhaltspunkte, anhand derer die Krise nachgezeichnet werden kann. Der Fokus richtet sich dabei auf zentrale Entscheidungen und Maßnahmen sowie auf wichtige kommunikative Ereignisse.

Neben dieser ereignisbezogenen Rekonstruktion werden Narrative benannt, die diese Geschehnisse begleitet, geprägt und/oder beeinflusst haben, um so das Verständnis und die gesellschaftliche Bedeutung der Krise im Sinne einer sozialen Konstruktion nachzuzeichnen. Dazu wird die mediale Berichterstattung einbezogen.

Die Narrative wurden anhand einer qualitativen Analyse der Sendungstitel der (gesellschafts-)politischen Talkshows *Anne Will*, *Maybrit Illner*, *Maischberger* und *hart aber fair* herausgearbeitet. Die Talkshows wurden aufgrund ihrer meinungsbildenden und meinungsabbildenden Funktion sowie ihrer großen Reichweite ausgewählt. Die öffentlich-rechtlichen Sendungen greifen aktuell relevante gesellschaftliche Themen auf, weshalb eine Analyse ihrer Sendungstitel Aufschluss darüber gibt, welche Themen zu welchem Zeitpunkt den öffentlichen Diskurs dominiert haben und vor allem, wie diese Themen gerahmt und diskutiert wurden. Die Analyse erfolgte mittels Codierung der einzelnen Sendungstitel im Zeitraum von März 2020 bis März 2021, woraus sich Muster der Themen und ihrer Darstellung erkennen ließen – die hier dargestellten Narrative.

Das so entstehende „Corona Monitoring“ dient dazu, erstens die Kommunikation während der Krise der COVID-19-Pandemie als Prozess zu strukturieren und zweitens Aussagen aus den Gesprächen mit Vertreter*innen verschiedener gesellschaftlicher Gruppen zeitlich einordnen zu können und zu verstehen, welche Narrative von den einzelnen Akteuren wahrgenommen werden und wo es Konflikte zwischen den Narrativen und den eigenen Interessen gab und gibt.

Phase 1: Beginn der Pandemie und 1. Lockdown (Januar-März 2020)

Nachdem im Januar der erste Corona-Fall in Bayern bekannt wurde, folgten im Februar weitere Infektionen, woraufhin von der Bundesregierung ein Krisenstab eingerichtet wurde. Der Fokus lag zu dieser Zeit insbesondere darauf, Reisende zu informieren und zu kontrollieren.

Ende Februar wird vom NDR die erste Folge des anfangs nahezu täglich erscheinenden Podcasts mit dem Virologen Christian Drosten vom NDR aufgenommen, der an ein Publikum für Wissenschaftsberichterstattung adressiert ist. Im März beginnt auch der MDR mit dem Virologen Alexander Kekulé einen täglichen Podcast, der sich eher an ein breiteres Publikum richtet.



Im März breitet sich das Virus in Deutschland aus. Professor Drosten schätzt das Risiko als „mäßig“ ein, die Absage von Großveranstaltungen wird vom RKI empfohlen, und die Bevölkerung wird dazu angehalten, zu Hause zu bleiben und Kontakte zu beschränken. Mit diesem Appell wendet sich die Bundeskanzlerin Angela Merkel am 18. März in einer Fernsehansprache an die Bevölkerung. Vier Tage später beschließen Bund und Länder den ersten Lockdown. Es kommt zu Hamsterkäufen und Solidaritätsbekundungen mit dem Krankenhauspersonal, indem Bürger*innen auf ihren Balkonen zur gleichen Zeit Beifall klatschen. Das Auswärtige Amt startet Rückholaktionen von Deutschen aus dem Ausland.

In der öffentlichen Berichterstattung wird die Pandemie als „Ausnahmestand“ gerahmt, die Thematisierung ist geprägt von Alarmismus, Verunsicherung und Angst. Die Entwicklung sowie die konkrete Gefährdung sind nicht abschätzbar.

Gleichzeitig ist diese Phase gekennzeichnet von Konsonanz: Solidarität und Zusammenhalt in einer globalen Pandemie herrschen vor. Auch der Wissenschaft (bzw. der Virologie) wird eine wichtige Rolle zugesprochen und viel Raum gegeben. Der Fokus liegt darauf, eine Überlastung des Gesundheitssystems zu verhindern, um Menschen zu schützen und um sich mit den Pflegekräften zu solidarisieren. Auch die Generationenfrage ist zentral: Da ältere Bürger*innen als besonders gefährdet eingestuft werden, müssen jüngere Menschen für die Verantwortung übernehmen. Kinder und Jugendliche werden vom gesundheitlichen Risiko gänzlich ausgenommen.

Diese beiden zunächst vorherrschenden Rahmungen wurden bald auch zunehmend kritisiert:

„Am Anfang war es furchtbar, immer Warnungen, Drohungen, Beschuldigungen, im Sinne von, ihr seid selber schuld, zu hören. Im Sommer und bis zum Herbst kann ich mich nicht erinnern, dass ich irgendeine positive Äußerung gehört habe.“ (Zitat aus einem Expert*innen-Interview)

„Vor allem in den ersten Monaten [haben die Leitmedien] eine staatstragende Solidaritäts-Soße über den Lesenden ergossen, die wirklich kaum zu ertragen war. [...] Viele Medien, die ich da wahrgenommen habe, konnten sich vor Alarmmeldungen, Befürchtungen und Drohungen nicht retten.“ (Zitat aus einem Expert*innen-Interview)

Phase 2: Zwischen den Lockdowns (April bis Oktober 2020)

Die Phase zwischen den Lockdowns ist geprägt von Lockerungen, es wird jedoch im April von allen Bundesländern die Pflicht zum Tragen eines Mund-Nasen-Schutzes u. a. in öffentlichen Verkehrsmitteln und in Verkaufsräumen des Einzelhandels eingeführt. Weitere Maßnahmen, zu denen die Bevölkerung angehalten wird, werden mit der AHA-Kampagne verfolgt, zudem startet im Juni die Corona-Warn-App. In dieser Zeit kommt es immer wieder zu Demonstrationen gegen die Beschränkungen durch die Corona-Maßnahmen. Steigende Infektionszahlen ab Juli führen zu neuen Maßnahmen, wie z. B. einer Testpflicht für Rückkehrende aus Risikogebieten, Bußgeldern bei Verstößen gegen die Maskenpflicht, Begrenzungen der Gästeanzahl bei privaten Feiern etc. Die Bundesländer gehen unterschiedlich mit der Pandemie um, so werden z. B. Schulöffnungen und das Beherbergungsverbot unterschiedlich gehandhabt.



Ein starker Fokus liegt auf der Kontrolle des Infektionsgeschehens und entsprechend auf der Kontrolle der Einhaltung der Regelungen und der Kontaktverfolgungen, die mit den Lockerungen einhergehen. Das bringt die Gesundheitsämter an die Grenzen ihrer Belastbarkeit. Fragen bezüglich Datenschutz und -sicherheit werden auf die Agenda gesetzt. In vielen Regionen und Institutionen sind die Lockerungen aufgrund von auftretenden COVID-19-Erkrankungen (z. B. in Schulen) nur temporär. In einigen Bundesländern wachsen der Unmut und das Gefühl von (wirkungslosem) politischem Aktionismus.

Die mediale Aufmerksamkeit richtet sich auf die Demonstrationen von Corona-Skeptiker*innen und auf die Sorge vor der 2. Welle. Der „Ausnahmestand“ der 1. Welle ist überwunden, man geht in eine „neue Normalität“ über. Damit werden auch wieder verstärkt Themen jenseits von Corona in den Fokus gerückt (z. B. der Fall Nawalny oder die US-Wahlen).

Phase 3: 2. Lockdown (November 2020 bis März 2021)

Im November wird schließlich der 2. Lockdown verhängt. Im Alltag sind Masken ab sofort Pflicht. Außerdem werden das Infektionsschutzgesetz novelliert und eine Impfstrategie konzipiert. Es kommt zur Notfallzulassung mehrerer Impfstoffe, so dass das Impfen beginnen kann. Jedoch gibt es Verteilungskonflikte und Lieferengpässe. Außerdem wird der Impfstoff von AstraZeneca zwischenzeitlich aufgrund gesundheitlicher Bedenken ausgesetzt. Mutationen des Corona Virus (als Britische, Brasilianische und Südafrikanische Variante bezeichnet) treten auf und verbreiten sich. Etwa ein Jahr nach dem ersten Lockdown wird ein fünfstufiger Öffnungsplan mit einer „Notbremse“ bei zu hohen Inzidenzwerten entworfen. Der Fokus wird zunehmend auf das Testen gelegt. So gibt es ab März Selbsttests bei den Discontnern Lidl und Aldi zu kaufen, außerdem kann sich jede/r Bürger*in einmal wöchentlich kostenlos testen lassen.

Das Thema Reisen wird vor Ostern kontrovers diskutiert. Zwischenzeitlich wird eine „Osterruhe“, also ein strikter Lockdown über Ostern ausgerufen, der jedoch umgehend von der Bundeskanzlerin entschuldigend zurückgezogen wird. Einzelne Städte wie Rostock oder Tübingen testen Strategien, bei denen auf „Tagespässe“ für Gastronomie und Einzelhandel mit negativem Schnelltestergebnis gesetzt wird. Gleichzeitig werden Stimmen laut, die sich für einen verschärften bzw. dritten Lockdown aussprechen.

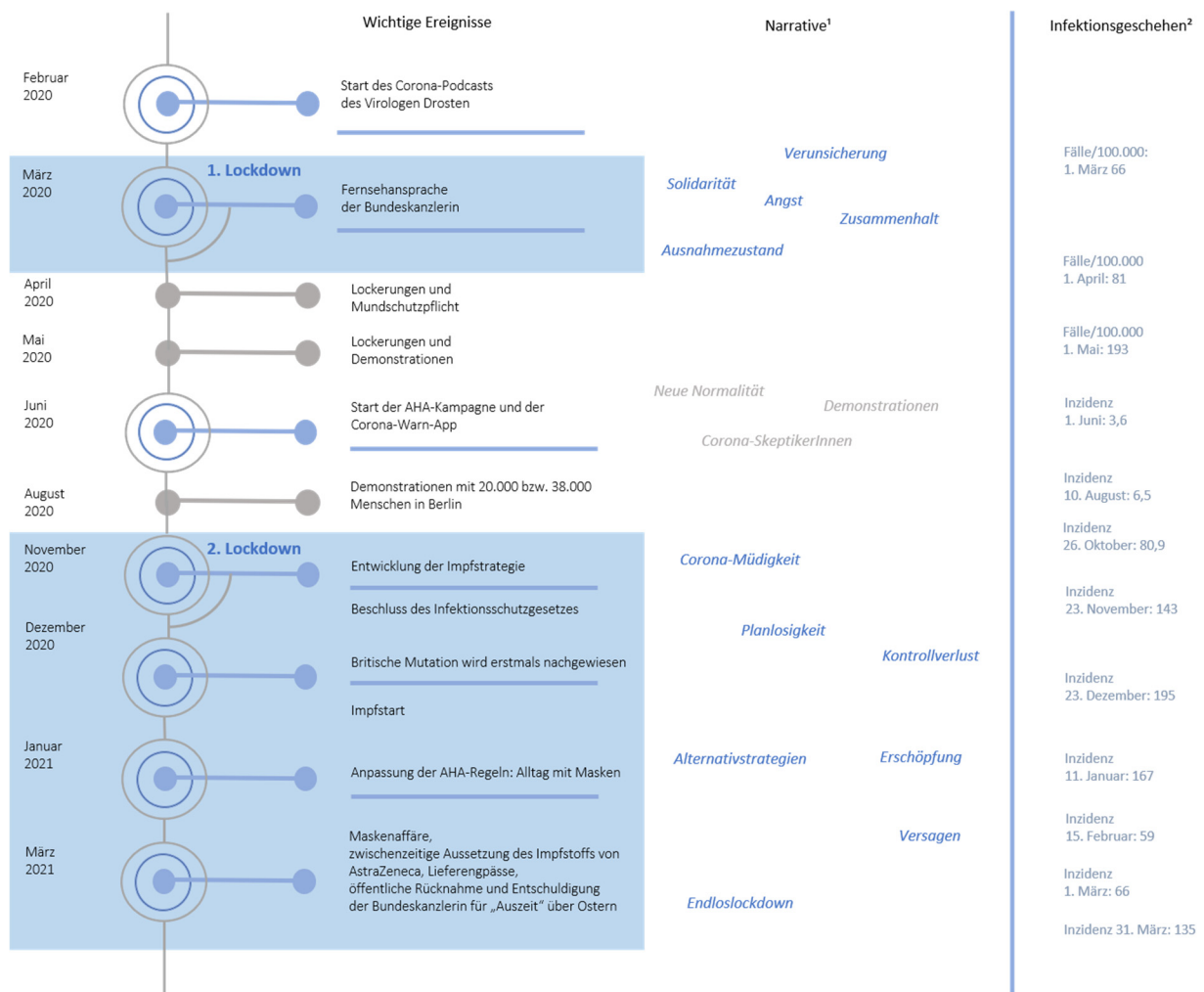
Die zentralen Themen dieser Phase sind Schulöffnungen; gleichzeitig werden auch Kinder als Überträger von COVID-19 eingestuft. Zudem scheinen auch Jugendliche von Mutationen betroffen zu sein. Des Weiteren geht es um wirtschaftliche Existenzen, die Zukunft der Gastronomie und Kultur, Schuldzuweisungen für Einschränkungen, etwa Schulschließungen oder Reiseverbote, Mangel an Impfstoff, langsame Verwendung des Impfstoffs oder falsche Verwendung des „übrig gebliebenen“ Impfstoffs.

Ab Ende des Jahres ist der mediale Tenor zunehmend kritisch. Es ist von Erschöpfung der Bevölkerung, von „Corona-Müdigkeit“ und von Ungeduld die Rede. Die Strategie der Bundesregierung wird als „planlos“ und „panisch“ bezeichnet. Das Verhalten der Bundesregierung wird mit Begriffen wie Kontrollverlust, Versagen, Fehlern und Scheitern beschrieben, was mit der Auseinandersetzung mit Alternativstrategien einhergeht. Der Bevölkerung wird schwindendes Vertrauen und abnehmende Zustimmung attestiert. Der „Endloslockdown“ wird in Frage gestellt.



Die Phase des zweiten Lockdowns ist geprägt von großen Dissonanzen und Widersprüchlichkeiten. So werden umstrittene Entscheidungen getroffen und nicht realisierbare Strategien (Impfversprechen vs. Lieferengpässe) kommuniziert. Die Pandemie dauert nun schon über ein Jahr lang an, alle gesellschaftlichen Bereiche sind betroffen und fühlen sich belastet. Es bilden sich unterschiedliche Positionen heraus, etwa Forderungen nach noch härteren Maßnahmen oder aber nach Lockerungen bzw. der Entwicklung von alternativen Strategien (siehe Rostock/Tübingen). Trotz der Bekräftigung der Test- und Impfstrategie ist keine klare Kommunikation bzw. Perspektive mehr erkennbar.

Abbildung 1: Chronologie der Corona-Pandemie und vorherrschender Narrative in der öffentlichen Berichterstattung



¹ Die Narrative der öffentlichen Berichterstattung wurden anhand einer Analyse der Sendungstitel der (gesellschafts-)politischen Talkshows *Anne Will*, *Maybrit Illner*, *Maischberger* sowie *hart aber fair* herausgearbeitet.

² Der rechte Zeitstrahl dient der Nachverfolgung des Infektionsgeschehens. Bis einschließlich Mai 2020 wurden die Zahlen in Fällen pro 100.000 Einwohner*innen angegeben. Ab Juni liegen 7-Tage-Inzidenzen vor, also die Zahl der Neuinfektionen pro 100.000 Einwohner*innen in den letzten 7 Tagen bundesweit. Quellen: RKI und Statista.



3. Konzeptioneller Rahmen

Wie die obige Rekonstruktion der Phasen der COVID-19-Pandemie zeigt, ist die Entwicklung der Krisensituation stark von der krisenbezogenen Kommunikation geprägt, und zwar in einer Weise, die über die strategische Krisenkommunikation von Organisationen oder staatlichen Stellen hinausgeht.

Um diese kommunikativen Prozesse in ihrer Gesamtheit systematisch zu beschreiben und zu analysieren, folgt das Projekt einem figurationstheoretischen Ansatz, der „Kommunikation in Krisen“ als ein Interdependenzgeflecht bzw. als kommunikative Figuration versteht (Hepp/Hasebrink 2014), in die sich verschiedene Akteure mit ihren je spezifischen Zielen und handlungsleitenden Orientierungen mit Hilfe verschiedener kommunikativer Praktiken einbringen. Anhand dieser Leitkategorien ergibt sich die für die Projektarbeit forschungsleitende Fragestellung: Welche Akteure bringen sich mit welchen handlungsleitenden Orientierungen und mit Hilfe welcher kommunikativer Praktiken in die krisenbezogene Kommunikation ein?

Betrachten wir die Entwicklungen während der Pandemie durch die Linse der kommunikativen Figurationen, können wir einige erste Beobachtungen machen. Insgesamt scheint es eine zyklische Entwicklung zu geben, in der die wahrgenommene Krisenlage, die zu erreichenden Ziele, die bevorzugten Interventionen und die Zuschreibung von Verantwortung und Schuld neu ausgehandelt werden. Um mit den „Figurations“-Begriffen zu sprechen: Die Akteurskonstellationen, der Relevanzrahmen und die kommunikativen Praktiken verschieben sich im Laufe der drei oben dargestellten Pandemiestufen. Dies zeigt sich insbesondere an den wechselnden Narrativen (Verunsicherung, Angst und Solidarität versus Erschöpfung und Alternativlösungen), die wir in einem ersten Versuch aufgezeigt haben (Abbildung 1).

Von besonderem Interesse sind für uns jedoch auch die Aspekte, die nicht explizit kommuniziert werden, aber dennoch die Bewältigung der Krise prägen. So lässt sich beispielsweise eine Prioritätenverschiebung von der Erhaltung der Gesundheit der gesamten Bevölkerung hin zum Schutz vor allem der älteren Bevölkerung und später zum psychischen Wohlbefinden der Kinder beobachten. Hier verdient die Art und Weise, wie diese Ziele und die Konsequenzen, die sie für verschiedene Gruppen in der Gesellschaft bedeuten, durch Kommunikation legitimiert werden, unsere Aufmerksamkeit. Während einige Eingriffe und ihre Folgen explizit, zum Beispiel durch den Verweis auf spezifische wissenschaftliche Expertise legitimiert werden, werden andere eher implizit auf der Basis von Abwägungen zwischen Werten, Risiken und Konsequenzen legitimiert. In solchen Situationen, in denen eine Ungleichbehandlung deutlich wird, können die kommunikativen Narrative diesen Interessenkonflikt widerspiegeln, wie der oben beschriebene Übergang von einer anfänglichen Solidarität zu divergierenden Interessen und einer Suche nach Alternativen zeigt.

Um diese allgemeine Forschungsfrage schrittweise zu konkretisieren, bestand der erste Schritt der Projektarbeiten darin, eine Unterteilung der für die Figuration einer Krise besonders relevanten Akteursgruppen mit ihren je spezifischen Interessen und Orientierungen vorzunehmen. Auf der Grundlage unserer Beobachtungen erscheint es zweckmäßig, die folgenden Akteursgruppen zu unterscheiden.



3.1. Öffentliche Gesundheit und Sicherheit

Eine erste Gruppe besteht überwiegend aus staatlichen Akteuren, deren Aufgabe und zentrale Handlungsorientierung darin besteht, für öffentliche Gesundheit und Sicherheit zu sorgen. Um dieses Ziel zu erreichen, müssen sie sich über die Ursachen und möglichen Auswirkungen der Krisenauslöser sowie über mögliche Gegenmaßnahmen informieren, über entsprechende Maßnahmen entscheiden, diese Entscheidungen mitteilen und begründen sowie die Einhaltung der entsprechenden Maßnahmen durchsetzen. Diese Schritte setzen vielfältige Kommunikation mit den anderen Akteursgruppen voraus.

3.2. Evidenz

Eine zweite Gruppe besteht aus Akteuren aus den Bereichen Wissenschaft und Forschung sowie Wissenschaftskommunikation, die ihren Wissensstand und ihre Einschätzungen über die Ursachen und Auswirkungen der Krisenauslöser einbringen und dabei auf Evidenz Bezug nehmen. Dazu gehört einerseits die Kommunikation innerhalb der Wissenschaft, im Zuge derer die Belastbarkeit und Aussagekraft wissenschaftlicher Befunde hinterfragt und überprüft wird. Dazu gehört andererseits die Kommunikation mit den anderen Akteursgruppen, um evidenzbasierte Befunde in die gesellschaftliche Meinungsbildung über die Krise einzubringen.

3.3. Öffentlichkeit

Eine weitere maßgebliche Gruppe sind Akteure aus den Bereichen Journalismus im engeren Sinne und der öffentlichen Kommunikation im weiteren Sinne, deren Handlungsorientierung darin besteht, gesellschaftlich relevante Entwicklungen zu beobachten und diese Beobachtungen öffentlich bekannt zu machen und zur Diskussion zu stellen.

3.4. Gruppenbezogene Interessen

Die hier zusammengefasste – sehr heterogene – Akteursgruppe richtet ihr kommunikatives Handeln an den jeweils bestehenden gruppenbezogenen (Partikular-)Interessen aus. Es handelt sich um Interessenvertretungen bestimmter Wirtschaftsbranchen oder Berufsgruppen, aber auch um zivilgesellschaftliche und soziale Organisationsformen, die sich an der Kommunikation in der Krise mit dem Ziel beteiligen, ihre jeweiligen Interessen zu vertreten und durchzusetzen.

3.5. Lebenswelt

Diese Gruppe schließlich umfasst alle Mitglieder der Gesellschaft als Individuen in ihrer Lebenswelt, die in der Krise versuchen, sich ein Bild von der Krise zu machen und für sich persönliche Entscheidungen zu treffen, wie sie angesichts der Krise ihren Alltag bewältigen.

Jede dieser fünf Gruppen orientiert sich bei ihrem Beitrag zur Kommunikation in Krisen an einer spezifischen Handlungslogik. Diese wird für jede der fünf Akteursperspektiven genauer herausgearbeitet. Speziell hierzu wurden einerseits vorliegende Studien ausgewertet und andererseits Interviews mit Expert*innen aus den einzelnen Gruppen geführt. Neben den jeweiligen kommu-



nikativen Praktiken wurde im Zuge der Gespräche u. a. gefragt, wie die Vertreter*innen der Akteursbereiche die Kommunikation der jeweils anderen Akteure wahrgenommen haben. Hieraus ergeben sich erste Anhaltspunkte, inwieweit sich die verschiedenen Perspektiven entsprechen oder widersprechen.

Das Zusammenspiel zwischen den verschiedenen Perspektiven und damit eine übergeordnete Betrachtung der Kommunikation in Krisen ist Gegenstand des darauffolgenden Kapitels. In ihm werden verschiedene bereichsübergreifende Herausforderungen der Kommunikation in Krisen herausgearbeitet, die im Zusammenspiel der verschiedenen Akteure sichtbar werden.



4. Kommunikation in Krisen aus der Perspektive verschiedener Akteure

Dieses Kapitel greift die oben vorgenommene Differenzierung verschiedener Akteursbereiche auf und behandelt die Logik, mit der die Akteure aus den verschiedenen Bereichen in der Krise agieren, sowie die damit verbundenen Kommunikationsziele und die sich daraus ergebenden Kommunikationsstrategien.

4.1. Öffentliche Gesundheit und Sicherheit

In einer gesellschaftlichen Krise liegen die Zuständigkeit und die Verantwortung für die öffentliche Gesundheit und Sicherheit in erster Linie bei den Regierungen und Behörden auf der Bundes-, Landes- und Kommunalebene. Auch wenn Krisen per definitionem Ausnahmesituationen darstellen und die „Normalität“ teilweise aufheben, führt die formelle Zuständigkeit für die öffentliche Gesundheit und die Sicherheit der Bevölkerung bei den Behörden dazu, dass sie – in Erwartung von Unerwartetem – vorsorglich Krisenpläne entwickeln und in diesem Sinne „Regeln für den Ausnahmefall“ aufstellen. In dieser Hinsicht unterscheidet sich dieser Akteursbereich von den anderen hier behandelten Bereichen, die sich in der Regel nicht eigens auf mögliche Krisen vorbereiten.

Einen zentralen Bestandteil der Maßnahmen, die die Regierungen und Behörden zur Bewältigung der Krise ergreifen, machen verschiedene Kommunikationsstrategien aus, die unter dem Sammelbegriff der „Krisenkommunikation“ behandelt werden. In den Leitlinien für die Krisenkommunikation des BMI wird diese als „Austausch von Informationen und Meinungen während einer Krise zur Verhinderung oder Begrenzung von Schäden an einem Schutzgut“ definiert (BMI 2014: 29). Die staatliche Krisenkommunikation stellt also einen wichtigen Teil der Kommunikation in Krisen dar, nämlich denjenigen, der im Sinne einer geplanten Kommunikationsstrategie dem übergreifenden Ziel dient, die Bevölkerung und andere Schutzgüter zu schützen. Um den spezifischen Beitrag dieser Kommunikation zur Gesamtfiguration der Kommunikation in der Krise verstehen zu können, soll sie im Folgenden im Hinblick auf die wesentlichen kommunikativen Ziele, die Konstellation der beteiligten Akteure sowie die zur Anwendung kommenden kommunikativen Praktiken erläutert werden. Grundlage dafür sind einerseits vorliegende Leitlinien und Handbücher für die Krisenkommunikation, andererseits wissenschaftliche Studien, die sich empirisch mit der Kommunikation staatlicher Stellen in der aktuellen Krise auseinandersetzen.

Die für diesen Akteursbereich maßgeblichen Relevanzrahmen und handlungsleitenden Orientierungen für die Kommunikation ergeben sich weitgehend aus der genannten übergreifenden Zielsetzung, Schäden für die öffentliche Gesundheit und Sicherheit zu vermeiden oder zu begrenzen. Die in verschiedenen Regelwerken für die Krisenkommunikation (z. B. BMI 2014) sowie wissenschaftlichen Publikationen zur Krisenkommunikation (z. B. Nolting/Thießen 2008, Baumgärtner 2005, Drews 2018) und zur Gesundheitskommunikation im Allgemeinen (z. B. Debbeler u. a. 2020) aufgeführten Kommunikationsziele überlappen sich weitgehend, wenn sie sich auch in ihrer Schwerpunktsetzung und ihrem Auflösungsgrad unterscheiden.

Wichtig ist zunächst eine Unterscheidung zwischen verschiedenen Zielgruppen (BMI 2014: 17): die interne Kommunikation innerhalb einzelner Behörden, die Kommunikation mit anderen Stellen, die in das Krisenmanagement eingebunden sind, sowie schließlich die externe Kommunika-



tion mit den Akteursgruppen, die in der vorliegenden Studie im Hinblick auf ihren je eigenen Beitrag zur Kommunikation in der Krise beleuchtet werden: Bürgerinnen und Bürgern (siehe dazu 4.5), Verbänden und zivilgesellschaftlichen Organisationen (4.4) und Medien (4.3). Bemerkenswert ist an der hier zitierten Passage aus den Leitlinien des BMI, dass die Wissenschaft (4.2) als Zielgruppe nicht erwähnt wird.

Im Mittelpunkt der entsprechenden Kommunikationsstrategien stehen vor allem Maßnahmen, die sich an die gesamte Bevölkerung richten. Synoptisch lassen sich mit Blick auf die aktuelle Krise folgende Ziele der Krisenkommunikation unterscheiden:

- Wissen über die Krise vermitteln
- Risikobewusstsein erhöhen
- Gesundheitsbezogene Einstellungen und Überzeugungen vermitteln
- Gesundheitsbezogenes Verhalten propagieren
- Vertrauen in staatliche Akteure erhöhen
- Akzeptanz krisenbezogener politischer Maßnahmen verbessern.

Diese Ziele klingen aus der Perspektive der staatlichen Stellen plausibel. Bei näherem Hinsehen ist aber jedes einzelne dieser Kommunikationsziele schon facettenreich und zum Teil ambivalent. Wie viel Wissen über die Krise ist erforderlich, wie viel ist „zu viel“? Welches Risikobewusstsein ist als angemessene Mitte zwischen fahrlässiger Sorglosigkeit und ängstlicher Panik anzusehen? Wie viel Vertrauen und wie viel Misstrauen in die staatlichen Akteure sind im demokratischen Sinne erwünscht? Darüber hinaus ist erkennbar, dass die genannten Kommunikationsziele zum Teil miteinander in Widerspruch stehen können. So kann das Vertrauen in staatliche Akteure darunter leiden, wenn diese Entscheidungen treffen, die dem vermittelten Wissen über die Krise nicht vollständig entsprechen.

Im Hinblick auf die Akteurskonstellation des Handlungsfelds „Öffentliche Gesundheit und Sicherheit“ sind vor allem zwei Dimensionen von Bedeutung, die sich aus den Verwaltungsstrukturen ergeben. Die horizontale Dimension bezieht sich auf die verschiedenen Politik- und Verwaltungsfelder wie Gesundheit, Sicherheit, Bildung etc.; die vertikale Dimension bezieht sich auf das Gefüge aus kommunaler, landes- und bundesbezogener Politik- und Verwaltungsebene. Eine gesellschaftliche Krise wie die Corona-Pandemie betrifft typischerweise mehrere dieser Felder und Ebenen zugleich, was zu einer komplexen Akteurskonstellation führt. Hier setzen die verschiedenen Leitlinien für das Krisenmanagement im Allgemeinen und die Krisenkommunikation im Besonderen an, indem sie die Einrichtung von bereichsübergreifenden Krisenstäben betonen.

Hinzukommen feine Ausdifferenzierungen von kommunikativen Aufgaben zwischen verschiedenen Stellen (siehe Rüden u. a. 2021: 285). So ist im Rahmen der allgemeinen Verwaltungsvorschrift über die Koordinierung des Infektionsschutzes in epidemisch bedeutsamen Fällen vom 12.12.2013 die Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA) für die Information der Allgemeinbevölkerung sowie von Multiplikatorinnen und Multiplikatoren im Bereich Prävention und Gesundheitsförderung zuständig. Die Zuständigkeiten des Paul-Ehrlich-Instituts (PEI) liegen bei der Verfügbarkeit, Sicherstellung und Information zu Impfstoffen, die des Robert-Koch-Instituts (RKI) bei der Risikoeinschätzung und -kommunikation in der Fachwelt sowie in der allgemeinen



Öffentlichkeit und den Medien mit regelmäßigen Lagedarstellungen. Die politische Kommunikation und Steuerung der kommunikativen Maßnahmen in diesem Bereich liegen beim Bundesministerium für Gesundheit (BMG). Insgesamt liegt also eine überaus komplexe Akteursstruktur vor, die eine konsistente Umsetzung von Kommunikationsstrategien erschwert.

Im Hinblick auf die Kommunikationsstrategien, die bei der Krisenkommunikation der staatlichen Stellen zur Anwendung kommen, ist zunächst festzustellen, dass die Information und Aufklärung der Bevölkerung im Sinne eines linearen Kommunikationsmodells im Vordergrund steht. Damit verbunden ist ein besonderer Fokus auf den Massenmedien sowie umfangreichen digitalen Informationsangeboten zum Abruf. In den entsprechenden Leitlinien und in der aktuellen Krise ist zu beobachten, dass auch Anstrengungen unternommen werden, dialogische Formen einzusetzen und über Soziale Medien zu kommunizieren.

Empirische Forschungsergebnisse liegen bisher vor allem zu den Inhalten der staatlichen Kommunikation vor. Eine wichtige Kommunikationsform ist die direkte Ansprache der Bevölkerung durch die führenden Repräsentant*innen des Staates. In einer vergleichenden Untersuchung der entsprechenden diskursiven Strategien aus vier europäischen Ländern (Sjölander-Lindqvist 2020) zeigte sich als länderübergreifende Gemeinsamkeit, dass die Verantwortung der Individuen für die Bewältigung der Pandemie besonders hervorgehoben wurde. In ihrer Diskursanalyse wichtiger Reden von Politikerinnen und Politikern aus verschiedenen europäischen Ländern arbeitete Ruth Wodak (2021) heraus, mit welchen Argumenten versucht wurde, Akzeptanz für die zum Teil erheblichen Einschränkungen des alltäglichen Lebens zu erreichen. Dabei stieß sie auf den länderübergreifend zu beobachtenden Trend einer Renationalisierung politischer Diskurse: die Bewältigung der Krise als nationale Aufgabe, bei der der Vergleich mit anderen Nationen im Sinne von „Konkurrenzbeobachtung“ und „Benchmarking“ eine große Rolle spielt.

4.2. Wissenschaft/Evidenz

Die Corona-Pandemie hat veranschaulicht, wie sehr wissenschaftliche Einschätzungen in unsicheren Zeiten an Relevanz gewinnen können. Blickt man auf das Pandemiejahr 2020 zurück, ist es bemerkenswert, wie viel wissenschaftlicher Jargon Teil des öffentlichen Sprachgebrauchs geworden ist (Reproduktionszahl, exponentielles Wachstum, Infektionsrate, Aerosole), was als Beleg für einen Wissenschaftskommunikationsprozess mit Beteiligung großer Teile der Gesellschaft angesehen werden kann. In diesem Projekt folgen wir einer breiten Definition von Wissenschaftskommunikation als „alle Formen von auf wissenschaftliches Wissen oder wissenschaftliche Arbeit fokussierter Kommunikation [...] inklusive ihrer Produktion, Inhalte, Nutzung und Wirkungen“ (Schäfer et al. 2015: 13). Die folgenden Abschnitte thematisieren die Eigenlogik von Wissenschaftskommunikation in der Krise entlang ihren prägenden Relevanzrahmen, Akteurskonstellationen und Praktiken. Unsere Einsichten wurden durch Interviews und öffentliche Kommunikation von Akteuren aus den Bereichen Epidemiologie, Virologie, evidenzbasierte Medizin und aus der Wissenschaftskommunikation gewonnen.

Der Kommunikation mit Bezug auf wissenschaftliche Erkenntnisse kommt in Krisenzeiten eine besondere Bedeutung zu. Vom Wissen, dem die Qualität von Evidenz zugesprochen wird, wird erwartet, dass es einerseits Orientierung für Handlungen bietet und andererseits der Legitimation von Entscheidungen dient. Die Teilnahme an der Kommunikation mit Bezug auf Evidenzen wird



also maßgeblich durch die übergreifende Zielsetzung geprägt, geteiltes Wissen, das als Grundlage für individuelle und kollektive Entscheidungen dienen kann, auszuhandeln. Im Hinblick auf die verschiedenen Akteure, die an dieser Aushandlung teilnehmen können, folgt daraus, dass sich die Kommunikation zwar immer auf Evidenzansprüche bezieht, sich aber darin unterscheidet, welches Wissen als Grundlage dienen soll und welche kommunikative Praktiken als angemessen gelten. So können Krisensituationen mit wissenschaftlichen Aspekten die öffentliche Relevanz bestimmter Disziplinen gegenüber anderen plötzlich erhöhen.

Auch wenn die allgemeine Zielsetzung der Wissenschaftskommunikation während Krisen gleich bleibt, kann sich das Verhältnis zwischen den Akteuren, die zur Figuration beitragen, verschieben. So zeigte die COVID-19-Pandemie beispielsweise einen gestiegenen Bedarf an Expertise aus den Bereichen Virologie, Epidemiologie und Notfallmedizin für die öffentliche Orientierung und politische Entscheidungsfindung. Wenn bestimmten disziplinären Perspektiven ein höherer Stellenwert eingeräumt wird als anderen, könnte es allerdings zu einer zunehmenden Spaltung zwischen „akzeptablen“ und „eher inakzeptablen“ wissenschaftlichen Expertisen kommen. Obwohl eine solche Priorisierung gute Gründe haben kann, etwa im Hinblick auf die Reduktion von Komplexität zugunsten einer schnellen Entscheidungsfindung, kann sie aber auch Folgen für das Ansehen bestimmter Disziplinen oder einzelner Forscher*innen haben.

Vor dem Hintergrund des zuvor beschriebenen Relevanzrahmens wird also deutlich, wie die Zielsetzung, gemeinsames Wissen als Grundlage für gesellschaftliche Entscheidungen auszuhandeln, in Krisenzeiten zu Reibungen führen kann, wenn nicht alle Expertisen gleich bewertet werden.

„Unsere bleibende Motivation war Aufklärung: das ist die Basis jeglicher evidenz-basierter Medizin. Diese beruht auf drei Säulen: die Studienevidenz, die klinische Expertise des behandelnden Arztes und die Wünsche und Wertvorstellungen des informierten Patienten. Unsere Grundaufgabe ist es, die Menschen aufzuklären über das, was in der Medizin als wissenschaftsbasiert gilt, und sie vor den Interessen der Pharma- oder Gesundheitsindustrie zu schützen. In der gleichen Funktion sahen wir unsere Aufgabe in der Coronakrise.“ (Zitat aus einem Expert*innen-Gespräch)

„Man hat versucht die Menschen, die eine andere Meinung vertreten haben, gezielt zu diskreditieren. Irgendwann war ich auch mit dabei. Ich habe von Anfang an eine kritische, aber relativ vorsichtige Haltung angenommen, aber selbst ich bin letztendlich massivst angegriffen worden [...]. Letztendlich hat meine Universität mir untersagt, öffentlich als Professor aufzutreten.“ (Zitat aus einem Expert*innen-Gespräch)

Wie bereits erwähnt, ist das Spektrum der Akteure, die an der kommunikativen Figuration in Bezug auf wissenschaftliche Erkenntnisse und Evidenzen beteiligt sind, breit und vielfältig. Die Konstellation umfasst alle Akteure, die an der Produktion, der Prüfung, der Vermittlung, der Nutzung und der Diskussion von wissenschaftlichem Wissen beteiligt sind. Dazu gehören zunächst per definitionem Akteure aus der Wissenschaft – einzelne Forschende, Universitäten und außeruniversitäre Forschungseinrichtungen, Fachgesellschaften und Wissenschaftsorganisationen. Hinzukommen können zahlreiche weitere Akteure, wie etwa Fachverlage, professionelle Wissenschaftskommunikator*innen, Journalist*innen, Politiker*innen, Aktivist*innen sowie Bürger*innen (Kotcher et al. 2017, Fähnrich 2021).



Die COVID-19-Pandemie macht deutlich, wie sehr das Verhältnis dieser Akteure zueinander und die Rollen, die sie im Prozess der Wissenschaftskommunikation einnehmen, einem Wandel unterworfen sind. Der Anspruch, geteiltes Wissen als Grundlage für gemeinschaftliche Entscheidungen angesichts der Pandemie auszuhandeln, hat das hierarchische Verhältnis, das die Akteurskonstellation bestimmt, verlagert. Denn obwohl dialogische, konsensuale und kollaborative Ansätze der Wissenschaft und ihrer Kommunikation in den letzten Jahren an Boden gewonnen haben, ist in Zeiten öffentlicher Kontroversen oder Krisen, bei denen wissenschaftliches Wissen eine Rolle spielt, eine fast reflexartige Rückkehr zu klassischen, linearen Kommunikationsmodellen zu erkennen (z. B. Rowe/Frewer 2005; Horst/Irwin 2010; Lewenstein 2016).

Auch wenn die Erkenntnis einer vielfältigen und komplexen Öffentlichkeit und die Notwendigkeit einer differenzierten und multilateralen Kommunikation weithin akzeptiert scheint, wurde das kommunikative Verhältnis zwischen Wissenschaft und Gesellschaft während der COVID-19-Pandemie oft als eines dargestellt, das im Idealfall zur Aufnahme wissenschaftlicher Erkenntnisse und zur Akzeptanz wissenschaftlich begründeter Handlungen führt (vgl. das Positionspapier des Wissenschaftsrates oder die Handreichung Impfkommunikation von Wissenschaft im Dialog). Die kommunikative Beziehung wird idealtypisch also als eine vorgestellt, in der wissenschaftliches Wissen von aktiven Wissenschaftskommunikator*innen an ein passives, rezipierendes Publikum übertragen wird, gegebenenfalls mit Hilfe des Journalismus, der dabei eher als Verstärker denn als kritischer Beobachter betrachtet wird. Inwieweit sich diese kommunikativen Beziehungen bei der weiteren Entwicklung und Bewältigung der COVID-19-Pandemie verschieben werden, bleibt abzuwarten.

So vielfältig wie die Akteurskonstellation sind auch die kommunikativen Praktiken, die in Bezug auf wissenschaftliche Erkenntnisse und Evidenzen stattfinden. Dazu gehören wissenschaftsinterne Praktiken, wie Publikationen in Fachmedien und Präsentationen auf wissenschaftlichen Konferenzen. Sie umfassen aber auch die vielfältigen Formen der Kommunikation, die andere Akteure der Figuration wie Journalismus, Politik, Wirtschaft und Bürger*innen einbeziehen und nicht von der Wissenschaft initiiert werden. Beispiele sind politische Parteien oder Bewegungen, die sich kritisch oder zustimmend auf wissenschaftliche Erkenntnisse beziehen.

Anhand der COVID-19-Pandemie hat sich gezeigt, dass Krisenzeiten das Spektrum der kommunikativen Praktiken zwar nicht zwangsläufig ändern, sondern dass die wahrgenommene Dringlichkeit und der Wunsch, gemeinsames Wissen für die gemeinschaftliche Entscheidungsfindung auszuhandeln, den Druck erhöht, sich an den Praktiken zu beteiligen. Bezeichnend hierfür sind zum Beispiel die öffentlichen Auftritte von Expert*innen aus der Virologie, Epidemiologie oder Notfallmedizin in Nachrichtensendungen und anderen Medienformaten, wie dem erfolgreichen NDR Info-Podcast „Coronavirus Update“ (Stand 30.4.2021: mehr als 100 Millionen Abrufe), sowie die Teilnahme von Forschenden an Bundespressekonferenzen.

Auch die im Rahmen dieses Projekts befragten Personen aus den Bereichen Wissenschaft und Wissenschaftskommunikation berichteten über eine verstärkte Kommunikation im Zusammenhang mit der COVID-19-Pandemie. Obwohl dies in weiten Teilen durch reguläre wissenschaftsbezogene kommunikative Praktiken geschah, können mehrere krisenbeeinflusste Verschiebungen beobachtet werden.



Ein Beispiel ist die zunehmende Bedeutung von Preprint-Papieren als primäre Quelle für die Veröffentlichung und den Abruf neuer wissenschaftlicher Erkenntnisse zu COVID-19 anstelle der regulären Veröffentlichung in begutachteten akademischen Fachzeitschriften. Aber auch die verstärkte öffentliche Verbreitung von Statistiken, sei es in Form von Rohdaten oder grafischen Interpretationen, ist ein bemerkenswerter Aspekt, der die Kommunikation rund um die COVID-19-Pandemie kennzeichnet. Darüber hinaus können wir eine Zunahme der öffentlichen Kommunikation auf individueller Ebene dahingehend beobachten, dass Akteure aus der Wissenschaft oder Wissenschaftskommunikation verstärkt durch Auftritte in journalistischen Formaten oder mittels offener Briefe an der gesellschaftlichen Debatte teilnehmen:

„Mich störte extrem der Umgang der Wissenschaftler untereinander. Es gab ein Personen-Bashing, eine völlig auf Personen und deren Leistung oder Nichtleistung fixierte Diskussion [...] Das hat mich dazu bewogen, ein Manuskript zu schreiben, wo ich gesagt habe, Leute, hört euch doch mal wieder zu.“ (Zitat aus einem Expert*innen-Gespräch)

„Wir hier in Deutschland kümmern uns faktisch nicht darum, offene Fragen zu beantworten. [...] In anderen Ländern hat man den Eindruck, dass man an Erkenntnissen interessiert ist, dass man Lücken schließen und Fragen beantworten möchte. In Deutschland, außer mit physikalischen Modellen, nicht. Meine Irritationen darüber habe ich in verschiedenen Interviews zum Ausdruck gebracht.“ (Zitat aus einem Expert*innen-Gespräch)

Das Forschungsinteresse in diesem Projekt richtet sich nicht nur auf die Zielsetzungen und kommunikativen Aktivitäten der einzelnen Akteursbereiche, sondern insbesondere auch auf deren gegenseitige Wahrnehmungen während der COVID-19-Pandemie. In Bezug auf die Akteure im Bereich der Wissenschaft und der Wissenschaftskommunikation werden zwei Felder hervorgehoben, die in der Kommunikation während der Krise besonders relevant sind: die journalistischen Medien und die Politik.

Das Verhältnis zwischen Wissenschaft und Medien ist vielfach wissenschaftlich beschrieben worden, wobei meist die wechselseitigen Abhängigkeiten sowie das Konfliktpotenzial zwischen diesen Bereichen hervorgehoben werden. Obwohl sich die Akteure beider Bereiche an der Wahrheitssuche orientieren, wird ihre Kommunikation von unterschiedlichen professionellen Normen und gesellschaftlichen Erwartungen geprägt. Forschende sind für die Umsetzung ihrer gesellschaftlichen Pflicht, wissenschaftliche Erkenntnisse aus öffentlich finanzierter Forschung an die Öffentlichkeit zu vermitteln, auf den Journalismus angewiesen. Journalist*innen profitieren wiederum von Forschenden und wissenschaftlicher Forschung als Quellenmaterial, haben aber gegenüber der Öffentlichkeit die Pflicht zur kritischen Beobachtung, die durch eine ausgewogene Berichterstattung erreicht werden kann.

Das Konfliktpotenzial, das sich hieraus ergibt, wurde auch im Zusammenhang mit der COVID-19-Pandemie thematisiert. Ein Beispiel ist die NDR Corona Update Episode vom 30.3.2020, in der der Virologe Christian Drosten seine Unzufriedenheit darüber äußerte, wie journalistische Nachrichtenmedien eine künstliche Rivalität zwischen ihm und anderen Wissenschaftlern erzeugen oder wie sie periphere wissenschaftliche Erkenntnisse gleich gewichten wie solche, die einen breiten



wissenschaftlichen Konsens erreicht haben. Auch in unseren Experteninterviews wurde die Qualität der journalistischen Berichterstattung über die COVID-19-Pandemie von den Akteuren mehrmals kritisiert:

„Die Zahlen spielen eine ziemliche Rolle, so schaut jeder auf die Inzidenzzahlen, obwohl jeder wissen kann, dass das Quark ist. Da hat sich nicht viel geändert. Da haben auch die, die das eigentlich wissen sollen, z. B. das RKI, keinen guten Job gemacht zu kommunizieren, wo eigentlich die Drohung liegt. Es wurde immer so getan, als ob die Drohung überall liegt, tut es eben nicht.“ (Zitat aus einem Expert*innen-Gespräch)

Auch das Verhältnis zwischen Wissenschaft und Politik ist in den meisten „Wissengesellschaften“ (Stehr 1994) sowohl wechselseitig konstitutiv als auch potenziell konfliktträchtig. Wissenschaftliches Wissen gilt als Voraussetzung für die Entscheidungsfindung und die Legitimation staatlichen Handelns (Renn 2017) und wird darüber hinaus als Treiber für wirtschaftlichen Erfolg gesehen (Besley 2013). Umgekehrt ist die Wissenschaft auf die Zustimmung der Bevölkerung zu staatlichen Ausgaben für wissenschaftliche Forschung angewiesen. In der Rolle der Politikberatung sind Forschende allerdings einerseits gefordert, konkrete Handlungsempfehlungen zu geben, müssen andererseits aber auch auf weiße Flecken, Unsicherheiten und komplexe Randbedingungen im Forschungsstand hinweisen (Felt und Davies 2020: 237).

Im Zusammenhang mit der COVID-19-Pandemie haben sich unsere Gesprächspartner*innen auch zu dieser potenziellen Kollision geäußert. Während ein Epidemiologe mit dem kommunikativen Verhalten der Bundesregierung eher zufrieden war, wurde von anderen Teilnehmenden kritisiert, dass die Bandbreite der wissenschaftlichen Expertise, die zur Legitimation bestimmter politischer Entscheidungen herangezogen wurde, zu schmal sei, oder dass die wissenschaftlichen Grundlagen, auf denen die Entscheidungen beruhen sollen, unklar kommuniziert würden.

Ein/e Expert*in beklagte im Gespräch das mangelnde Interesse staatlicher Akteure, das vorhandene Fachwissen zu nutzen, um die Maßnahmen zur Eindämmung der COVID-19-Pandemie systematisch zu evaluieren. Auf ein ähnliches Problem wies ein Wissenschaftskommunikator hin, der den Mangel an qualitativ hochwertigen, relevanten wissenschaftlichen Ergebnissen aus Deutschland hervorhob, weshalb seine Organisation auf die Forschung in anderen Staaten wie Großbritannien, Dänemark, Israel oder den Niederlanden angewiesen sei. Einige unserer Befragten kritisierten ausdrücklich das öffentliche Auftreten von Wissenschaftler*innen neben Politiker*innen in der Bundespressekonferenz. Unter Hinweis auf die besonderen Ziele von Politiker*innen gegenüber denen von Wissenschaftler*innen erklärten sie, dass Letztgenannte auf diese Weise ihre Glaubwürdigkeit als unabhängige, für das Gemeinwohl arbeitende Forscher*innen verlieren würden.

„Für die zu treffenden Entscheidungen wurden vor allem Virologen und Physiker, die die Gesellschaft mit Modellen abbilden, gehört. Die Einseitigkeit war mit Hände zu greifen.“ (Zitat aus einem Expert*innen-Gespräch)

„Ich habe mich dazu geäußert und gesagt, dass ich das für einen unabhängigen Virologen problematisch finde. Der Gesundheitsminister hat ja eine ganz andere Agenda. So wird man als Wissenschaftler Teil der Politik. Ein Wissenschaftler muss irgendwann entscheiden: will ich die Gesellschaft oder die Politik beraten? Die Politik informiert strategisch, der Forscher muss aber sagen was er weiß. Was ist aber, wenn der



Forscher etwas weiß, was die Politik nicht hören will?“ (Zitat aus einem Expert*innen-Gespräch)

4.3. Öffentlichkeit

Die Relevanz der COVID-19-Pandemie für die Massenmedien erwächst einerseits aus der Gefährdung für die breite Bevölkerung, andererseits aus der Ungewissheit und damit dem Informationsbedarf, wie man mit dieser Gefährdung am besten umgehen kann und darf. Die beiden zentralen Faktoren des journalistischen Nachrichtenwertes, nämlich Neuigkeit und Relevanz für das Publikum, sind in dieser Krise sehr ausgeprägt. Das Wissen um die Ungewissheit der Entwicklung der Krise hat das Informationsbedürfnis so weit verstärkt, dass ein Nachrichtenwert schon darin lag, zu erfahren, ob es Neuigkeiten zu dieser Entwicklung gibt, ob sie sich fortsetzt oder sich verändert hat. Die Aufmerksamkeit des Publikums ist andererseits ein zentrales Erfolgskriterium für alle Medienunternehmen. Denn sie lässt sich ummünzen in Absatzzahlen, Verkaufserlöse, in Werbeerträge und, bei den öffentlich-rechtlichen Rundfunkanstalten, in Legitimation für den obligatorischen Rundfunkbeitrag.

Die wichtigsten Akteure der Thematisierung der Pandemie in der Öffentlichkeit sind zunächst die Journalist*innen, die die Entwicklung beobachten, die Entwicklungslinien zusammenfassen und dabei auch Daten über Inzidenz und Mortalität heranziehen und einordnen. Sie berichten über die Lage in den Krankenhäusern und über hot spots, an denen es zu auffällig vielen Infektionen gekommen ist, etwa Pflegeheime und Schlachthöfe.

Als weitere Akteure haben zum einen die Wissenschaftler*innen, etwa aus der Virologie und der Epidemiologie, eine besondere Rolle. Sie überblicken den aktuellen Wissensstand zu den Faktoren der Verbreitung und zu den gesundheitlichen Folgen von COVID-19 sowie zu den Möglichkeiten, das Virus und seine Folgen systematisch zu bekämpfen. Zugleich, das ist gerade in dieser Krise sehr deutlich geworden, sind sie es, die um die Vorläufigkeit ihrer Erkenntnisse wissen und immer wieder deutlich machen, was man noch nicht weiß und zunächst nur mutmaßen kann.

Zum anderen sind es die Politiker*innen, die Entscheidungen vorbereiten und treffen müssen, auch wenn die wissenschaftlichen Erkenntnisse keine klaren Schlussfolgerungen ergeben, welche Entscheidungen zur Eindämmung der Pandemie zielführend wären, und die zugleich die unter Umständen massiven Nebenfolgen ihrer Entscheidungen für Wirtschaft, Gesellschaft und womöglich auch Wahlerfolge abzuwägen haben. Anfangs ließ die Verbreitung des Virus „den vielstimmigen Chor der Politikvermittler zeitweise verstummen und setzte den „normalen“ politischen Wettbewerb außer Kraft“ (Sarcinelli 2020:92). Aber spätestens mit Beginn des Wahljahres 2021 ist die Resonanz bei der Wählerschaft ein Risikofaktor geworden. Deshalb konnte es aus der Sicht der Landespolitik schließlich vorteilhaft erscheinen, wenn für bundesweit einheitliche Restriktionen nicht die an der Entscheidung beteiligte Landesregierung, sondern mit der Novellierung des Infektionsschutzgesetzes vorrangig der Bund verantwortlich gemacht werden kann.

Blickt man auf die kommunikativen Praktiken, so ist COVID-19 seit dem Frühjahr 2020 bis heute ein herausragendes Thema in allen aktuellen Medien, von Zeitungen und Zeitschriften, Hörfunk und Fernsehen bis hin zu Online-Angeboten. Aktuelle Informationen zur Entwicklung der Pandemie und zu neuen Maßnahmen werden nicht nur in den üblichen Nachrichtenformaten, sondern ergänzend auch in Sondersendungen präsentiert (Gniffke 2020).



Bei zahlreichen Medienmarken, ob Print oder Rundfunk, gibt es ergänzende Nachrichtenticker und Blogs zu diesem Thema, die den leichten Zugriff auf die aktuellsten Informationen versprechen. Verschiedene Rundfunkveranstalter, aber auch Zeitungsverlage, haben zusätzlich zu ihrem normalen Angebot Podcasts eingerichtet, die häufig dazu genutzt werden, im Gespräch mit Spezialist*innen neueste wissenschaftliche Erkenntnisse zu COVID-19 zu präsentieren, ohne dass sie an einen bestimmten Sendeplatz oder eine bestimmte Länge gebunden sind.

In Talkshows werden die aktuelle Entwicklung der Pandemie sowie soeben getroffene bzw. mögliche oder geplante Maßnahmen und Regulierungen zu ihrer Eindämmung kontrovers diskutiert (als Überblick über die Themenschwerpunkte siehe oben Abbildung 1).

In welchem Maße COVID-19 und der Umgang mit Risiken und Folgen die Nachrichten im vergangenen Jahr geprägt haben, ist für die Fernsehnachrichten detailliert untersucht worden. Eine Inhaltsanalyse hat die sechs meist genutzten Nachrichtensendungen von ARD (Tagesschau, Tagesthemen), ZDF (heute, heute journal), RTL (RTL aktuell) und Sat.1 (Sat.1 Nachrichten) über das ganze Jahr 2020 vollständig erfasst und u. a. mit Blick auf die Thematisierung der Corona-Pandemie ausgewertet (Maurer/Wagner/Weiß 2021). Corona war in den ausgewerteten Sendungen das dominierende Thema.

Über das ganze Jahr betrachtet entfielen 49% der erfassten Nachrichten-Sendezeit auf Beiträge, die sich in irgendeiner Weise mit der Corona-Krise befassten, entweder als Hauptthema oder als substantielles Nebenthema (ebd.: 167f.). Bei den untersuchten Nachrichtenformaten variierte die Gewichtung der so definierten Corona-Berichterstattung zwischen 44,1% bei RTL aktuell und 54,5% bei den Sat.1 Nachrichten; dazwischen die Nachrichtensendungen von ARD (Tagesschau 44,7%, Tagesthemen 49,5%) und ZDF (heute 47,4%, heute journal 53,0%). Der Corona-Krise wurde also bei allen sechs Nachrichtensendungen eine ähnliche Bedeutung zugewiesen, in den ersten Wochen der ersten Infektionswelle fast die gesamte Sendezeit. Kein anderes Thema erreichte, über das ganze Jahr 2020 betrachtet, einen Anteil von 6 % des Zeitumfangs der Nachrichtensendungen.

**Tabelle 1: COVID-19 als Thema in den Hauptnachrichtensendungen in Deutschland in 2020**

	Tages- schau	heute	RTL aktuell	Sat.1 Nach- richten	Tages- themen	heute journal	Gesamt
Anzahl Sendungen (n)	366	366	366	366	361	360	2.185
Zeitungsumfang Sendungen (Min.)	5.797	7.384	7.960	5.879	9.874	10.056	46.950
Erfasste Beiträge (n)	4.462	5.556	6.271	4.723	4.549	5.894	31.455
Erfasste Beiträge mit Corona-Bezug (n)	1.447	2.071	1.968	1.980	1.568	2.039	11.073
Zeitungsumfang der Beiträge mit Corona- Bezug (Min.)	2.594	3.508	3.519	3.207	4.869	5.319	23.017
Davon in % politische Themen	85,5	74,0	65,1	67,8	73,6	76,5	73,6
Wirtschaft	3,1	4,5	4,9	4,4	7,6	7,1	5,6
Gesellschaft	8,1	14,7	16,8	20,4	15,3	14,5	15,2
Human Touch	1,0	2,0	2,2	3,5	0,8	0,8	1,6
Sport	2,2	4,4	9,5	0,9	2,5	1,0	3,5
Sonstiges	0,1	0,3	1,5	2,9	0,2	0,1	0,8

Quelle: Maurer/Wagner/Weiß (2021). Fernsehnachrichten im Zeichen der Corona-Krise. Media Perspektiven, 3/2021, 166, 172.

Bei näherer Aufschlüsselung der Nachrichten mit Corona-Bezug zeigt sich, dass Corona ganz überwiegend im Zusammenhang mit politischen Themen angesprochen wurde, und hier waren es vor allem sachpolitische Maßnahmen, insbesondere die gesundheitspolitischen Maßnahmen zur Eindämmung der Pandemie, und nachrangig auch finanz-, wirtschafts- und arbeitsmarktpolitische Aspekte der Krise, sowie Beiträge zur inneren Sicherheitspolitik und zur Ordnungspolitik (Maurer/Wagner/Weiß 2021: 172). Im Vergleich der Programmformate ist die Corona-Berichterstattung bei der Tagesschau am stärksten mit politischen Themen verbunden, bei den Hauptnachrichtensendungen von RTL und Sat.1 noch am wenigsten.

Neben den redaktionellen Angeboten der Medienunternehmen verdienen zwei weitere Kommunikationskanäle besondere Beachtung. In Deutschland wird Twitter von Forschenden vielfach als Medium zur Information über aktuellste Befunde genutzt. Hier hat sich für das allgemeine Publikum ein Zugang zur Kommunikation in der Fachöffentlichkeit geöffnet.

Ein weiterer Aspekt ist die öffentliche Kommunikation derer, die (auch) im Zusammenhang mit Corona Verschwörungen wittern und häufig unter dem selbstgewählten Label „Querdenken“ auftreten. Die Risiken, mit denen die Politik die Einschränkungen der Freiheitsrechte begründet, werden in Zweifel gezogen, Verdächtigungen werden über soziale Netze und Kundgebungen verbreitet. Wie schon ab dem Herbst 2014 bei den Pegida-Demonstrationen in der Flüchtlingskrise



wurden auch hier die Medien moralisch als „Lügenpresse“ abqualifiziert. „Bei den „Anti-Coronavirus-Maßnahmen-Demonstrationen“ geht die Eskalation schneller: Hier wurden schon bei ersten Treffen Pressevertreter*innen angegriffen, was absurderweise zu mehr Presse führt, zu mehr Sendezeit, zu mehr Berichterstattung, und damit in den Augen der Verursachenden mutmaßlich zu mehr Erfolg“ (Rafael 2020). Es wird also mit dem Vorwurf mangelnder oder fehlerhafter Berichterstattung weitere Aufmerksamkeit in den Medien erreicht. Zugleich hat sich das Feindbild „Journalist“ bei vielen verfestigt. Im Jahre 2019 hatte es in Deutschland insgesamt 19 tätliche Angriffe auf Journalist*innen gegeben, 2020 wurden dagegen 69 Angriffe verzeichnet, davon 49 auf pandemiebezogenen Kundgebungen (Betsche/Hoffmann 2021: 3f.).

Der öffentliche Diskurs zur Corona-Pandemie war gerade am Anfang wesentlich davon geprägt, dass das Virus und seine Folgen nicht einschätzbar waren, es aber im Prinzip jeden treffen konnte. In Gesprächen mit Expert*innen wurde darauf hingewiesen, dass anfangs die Angst das zentrale Narrativ war.

In diesem Zusammenhang wurde aus der Medienperspektive kritisiert, dass die Kommunikation seitens der Regierung anfangs eher auf Beschwichtigung ausgelegt zu sein schien, etwa als der Gesundheitsminister Ende Januar 2020 sagte, dass der Krankheitsverlauf beim Coronavirus milder sei als etwa bei einer Grippe, an der bei schwerem Verlauf in Deutschland bis zu 20.000 Menschen im Jahr sterben (www.n-tv.de/politik/Spahn-sieht-Deutschland-gut-gewappnet-article21536864.html). Auch eine spätere Verlautbarung des Gesundheitsministeriums wird in dieser Hinsicht kritisiert, mit der Mutmaßungen über Einschränkungen des öffentlichen Lebens als Fake News abgetan wurden. Am 14.3.2020 hieß es seitens des Ministeriums:

[Twitter-Meldung des BMG vom 14.3.2020, 11:55]

BMG @BMG_Bund

Achtung Fake News

Es wird behauptet und rasch verbreitet, das Bundesministerium für Gesundheit / die Bundesregierung würde bald massive weitere Einschränkungen des öffentlichen Lebens ankündigen. Das stimmt NICHT!

Bitte helfen Sie mit, ihre Verbreitung zu stoppen.

Aber acht Tage später, ab dem 22. März, galten tatsächlich die Regeln für den ersten Lockdown (www.bundesregierung.de/breg-de/leichte-sprache/22-maerz-2020-regeln-zum-corona-virus-1733310).

Im Sommer ist das Narrativ der Angst verblasst, es wurde aber nicht erkennbar durch ein neues abgelöst, das Hoffnung, Wettbewerb und Motivation vermittelte. Anders als in Wahlkämpfen wurden keine strategischen Themen gesetzt, sondern die Kommunikation in der Krise befasste sich eher mit Details. Im weiteren Verlauf der Krise, so die Beobachtung von Befragten aus dem Medienbereich, ist im öffentlichen Diskurs ein anderes Motiv in den Vordergrund gerückt: Die Suche nach Verantwortlichen, die das Problem lösen müssen oder denen man Schuld zuschreiben kann, ob für die Schließung der Schulen, für den Mangel an Impfstoff oder für undurchsichtige Entscheidungen hinsichtlich des Impfprogramms.



Bei kritischer Medienbeobachtung war Gesprächspartner*innen aus dem Medienbereich die Einförmigkeit der Berichterstattung auffällig; es seien immer wieder dieselben Akteure befragt worden. Wiederkehrende Frames waren vorherrschend, für die Mediennutzer*innen entstand der Eindruck von Redundanz. Kritisiert wird, dass es wenig Spielraum für neue Fragen außerhalb der Reihe gegeben habe. Andererseits wird kritisiert, dass beispielsweise in Talkshows auch dort, wo der wissenschaftliche Kenntnisstand sehr eindeutig war, anscheinend im Interesse eines vermeintlichen Pluralismus Meinungsverschiedenheiten unterschiedlicher Expert*innen in Szene gesetzt worden seien.

4.4. Gruppenspezifische Interessen

Zur Gesamtfiguration der Kommunikation in Krisen gehören Akteure, deren übergreifende Zielsetzung es ist, die Interessen einer jeweiligen Gruppe bzw. „Klientel“ zu vertreten, also spezielle partikulare Interessen in die Aushandlungsprozesse um eine gesellschaftliche Bewältigung von Krisen einzubringen. Das Spektrum dieser Akteure ist äußerst heterogen. Es umfasst Einrichtungen, die sich als Verband, Verein, Gewerkschaft etc. etabliert haben, um die eigenen speziellen Interessen gegenüber denen anderer Akteure zu vertreten und diese in einer pluralen, offenen Gesellschaft auszuhandeln. Es umfasst Gruppen und Bewegungen, die – von einer tiefgreifenden Reaktanz gegenüber jeglicher Dominanz-Kommunikation ausgehend – die gesellschaftlich akzeptierten Geltungsansprüche von Legislative, Exekutive und Judikative in parlamentarischen repräsentativen Demokratien in Frage stellen, indem sie eigeninteressenbezogene Gegen-Deutungen der Krise und alternative Zuschreibungen in die Kommunikation in Krisen einbringen.

Interessenvertretungen

Die Logik der institutionell gefassten Akteure, die zunächst in den Blick genommen werden, differenziert sich hinsichtlich folgender Gruppen:

1. Organisationen, die primär wirtschaftliche Interesse verfolgen, wie beispielsweise Branchenverbände: Ihr Ziel ist es, auf die jeweiligen branchenspezifischen Effekte einer Krise kommunikativ zu reagieren.
2. Organisationen, die bestimmte Beschäftigungs- und Berufsgruppen vertreten: Ihr Ziel ist es, den durch eine Krise entstehenden Herausforderungen speziell für ihre Klientel zu begegnen.
3. zivilgesellschaftliche Organisationen, die sich für in unterschiedlicher Weise „benachteiligte“ Mitmenschen einsetzen, also Wohlfahrts- und Sozialverbände im weitesten Sinn: Ihr Ziel ist es, die Auswirkungen und Folgen einer Krise für diese Menschen zu thematisieren und sich für entsprechende Hilfestellungen einzusetzen.

Die Perspektive dieser Akteure auf andere ist davon geprägt, dass man sich als Einrichtung, als Verband, Verein, Gewerkschaft etc. etabliert hat, um die eigenen speziellen Interessen gegenüber denen anderer Akteure zu vertreten und diese in einer pluralen, offenen Gesellschaft auszuhandeln. So beziehen die Akteure im vorliegenden Fall die Handlungen von staatlichen Einrichtungen und Behörden sowie die Entscheidungen und Maßnahmen von Regierungen unmittelbar auf ihre Gruppe und setzen sich mit den damit verbundenen Konsequenzen auseinander. Vorherrschend ist die Vorstellung, dass man sich als „Interessenverband“ gerade auch deswegen institutionalisiert hat, um solchermaßen „Lobbyarbeit“ im weitesten Sinn zu leisten.



Die Medien können dabei als Partner verstanden werden, um die jeweiligen Anliegen in die breitere Öffentlichkeit zu bringen, das gruppenspezifische Interesse als gesamtgesellschaftlich relevant zu verdeutlichen und so entsprechende Zustimmung und Akzeptanz für die Anliegen in der Öffentlichkeit zu finden.

Entsprechend werden die Vertreter*innen der verschiedenen Wissenschaften als Akteure verstanden, die evidenzbasiertes Wissen über die gesellschaftlichen Zusammenhänge in bestimmten Bereichen bereitstellen, in denen die jeweilige Akteursgruppe ihre Rolle und zivilgesellschaftliche Aufgabe sieht.

Ein breit gefächelter Forschungsstrang beschäftigt sich seit längerem mit dem Krisenmanagement und speziell mit der kommunikativen Seite dieses Managements, der Krisenkommunikation. Kommunikation in Krisen wird hier verstanden als Medien- und Öffentlichkeitsarbeit der jeweiligen Organisationen, die aus einem besonderen Handlungsdruck erwächst, nämlich dem aktiven Management einer (mit)verursachten oder mit zu verantwortenden Krise (Unternehmenskrise; Reputationskrise). Diese Literatur fokussiert die Rolle von Medien in sich rasch verändernden Medienumgebungen und versucht, Fehler und Chancen strategischer Kommunikation zu reflektieren.

Im vorliegenden Fall ist jedoch eine Akteursperspektive vorherrschend, die davon geprägt ist, dass die Akteure sich als von einer Krise Betroffene begreifen. Die Notwendigkeit eines Krisenmanagements und einer Krisenkommunikation entsteht aus der Perspektive, als gesellschaftlicher Teilbereich von einer Krise in besonderer Weise betroffen zu sein, und der daraus folgenden Handlungslogik, die jeweiligen partikularen Interessen zu artikulieren und zu verfolgen bzw. die damit verbundenen Herausforderungen anzugehen. Übergeordnetes Ziel der solchermaßen strategischen Kommunikation ist es, die Kommunikation aus den jeweiligen partikularen Interessen heraus als Beitrag zu einer gesamtgesellschaftlichen Lösung der Krise erscheinen zu lassen.

Die Regierungen und die Politik waren zwar von Anfang an bemüht, Hilfen auf den Weg zu bringen, die wirtschaftliche und finanzielle Folgen ihrer Krisen-Maßnahmen abfedern sollten. So wurden u. a. die Kurzarbeitergeld-Regelung geändert, Überbrückungshilfen verkündet und Sonderzahlungen für bestimmte Berufsgruppen ins Gespräch gebracht. Aus der Perspektive der betroffenen Akteure wurde jedoch sehr bald deutlich, dass die Beantragung nicht wie versprochen einfach und schnell erfolgen kann, sondern dass der Aufwand hoch ist. Die Wahrnehmung war, dass die Bearbeitung der Anträge – entgegen der Versprechen einer schnellen Hilfe – eher schleppend erfolgte. Bei der Umsetzung der Hilfsmaßnahmen wurde deutlich, dass der Antragsprüfung vorher nicht deutlich genannte Kriterien zugrunde gelegt wurden, die vom Empfang einer Leistung ausschließen. Umgekehrt wurde in den Medien von Betrugsfällen und dem unberechtigten Empfang von Leistungen berichtet. Die Diskussion um Sonderzahlungen für bestimmte „gesellschaftlich relevante“ Berufsgruppen, die einer besonderen Belastung und/oder Gefährdung ausgesetzt sind, kehrte immer wieder.

Sehr bald im Verlauf der Krise wurde auch allgemein über die „Systemrelevanz“ bestimmter Berufsgruppen gesprochen. Diese führte zunächst zu symbolischen Wertschätzungen wie der Applaus-Aktion für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Gesundheitswesen im März 2020. Organisationen wie das „Berliner Bündnis für mehr Personal im Krankenhaus“ forderten jedoch im wei-



teren Verlauf auch konkrete Verbesserungen im Gesundheitsbereich. Die Frage nach der finanziellen Wertschätzung wird mittlerweile offensichtlich als gesamtgesellschaftliche Aufgabe gesehen, die erst nach der Beendigung der Krise mittel- und langfristig gelöst werden soll.

Andere Berufsgruppen fühlen sich geringgeschätzt und von den politischen Entscheidungsträgern gleichsam vergessen. So gaben verschiedene Interessenorganisationen Studien in Auftrag, die die Situation erfassen, wie beispielsweise die Studie des Deutschen Kulturrats zu „Frauen und Männer im Kulturmarkt – Bericht zur wirtschaftlichen und sozialen Lage“ (Schulz/Zimmermann 2020) oder die „Beschäftigtenbefragung 2020 der IG Metall“, die im März 2021 vom WZB als Diskussionspapier vorgelegt wurde (Allmendinger/Schroeder 2021).

Der Deutsche Kulturrat reagierte mit zahlreichen Pressemeldungen (seit 4.3.2020), dem Newsletter „Corona versus Kultur“ (seit 16.3.2020) und der „Roten Liste der bedrohten Kultureinrichtungen“ (seit September 2020), um so die Interessen des Kulturbereichs zu artikulieren und sich für eine Minderung der negativen wirtschaftlichen Folgen einzusetzen.

Akteure aus dem Bereich Museen, Ausstellungen, Galerien etc. waren überrascht, dass sie im Zusammenhang mit der Verschärfung des Bevölkerungsschutzgesetzes wenig Beachtung fanden und unter „Vergnügungsorte“ subsumiert wurden. Viele in diesem Bereich Tätige sehen sich durch die Subsumierung des Kulturbereichs unter dem Oberbegriff der Unterhaltung zurückgesetzt und in ihrer gesellschaftlichen Rolle missachtet.

Die Video-Aktion von prominenten Theaterschaffenden unter dem Hashtag „#allesdichtmachen“ im April 2021 zeigt ebenfalls die Enttäuschung vieler kreativ Tätiger. Der massive Widerspruch, den die Aktion mit ihrem ironisch gemeinten Slogan in den sozialen Medien, in der Presse und von Kulturvertreter*innen erfuhr, entzündete sich vor allem auch daran, dass über der Artikulation des eigenen Anliegens die Betroffenheit anderer Bevölkerungsgruppen außer Acht gelassen wurde.

Grundsätzlich wird die Kluft zwischen den auf der politischen Ebene beschlossenen Maßnahmen zur Bewältigung der Krise und der dabei oft fehlenden Differenzierung einerseits und den Problemen vor Ort bei der Umsetzung dieser Maßnahmen durch die hier fokussierten Akteure andererseits als gravierendes Problem beklagt. Die Organisationen, die bestimmte Branchen oder Berufsgruppen vertreten, betonen zwar ihre konkrete Expertise, also nahe an den Problemen der Umsetzung in die alltägliche Praxis zu sein. Sie sehen sich allerdings vielfach allein gelassen, wenn es um Lösungsvorschläge geht, die von ihnen selbst nicht mehr umzusetzen sind, beispielsweise die Ausstattung mit digitalen Geräten für mobiles Arbeiten im öffentlichen Dienst bzw. unklare Anweisungen, welche Konferenz-Tools (nicht) erlaubt sind.

Erst spät im Verlauf der Krise wurden die „Auswirkungen der Coronapandemie“ auch in Hinsicht auf soziale Ungleichheit, unterschiedliche Beschäftigungssituationen und Belastungen von Arbeit und Familie thematisiert (vgl. Bundesinstitut für Bevölkerungsforschung, Statistisches Bundesamt, & Wissenschaftszentrum Berlin für Sozialforschung 2021: 463–503). Vielfach finden sich die Akteure von Interessenvertretungen bis heute in einem „Nothilfe-Modus“, was materielle Hilfestellungen ebenso umfassen kann wie „unmittelbare Kommunikation mit den Mitgliedern“ und regelrechte „Seelsorge“ (Zitate aus einem Expert*innen-Gespräch).

Der Komplex der unterschiedlichen Betroffenheit und Belastungen fand in verschiedenen Phasen mediale und öffentliche Aufmerksamkeit. Diejenigen, die sich bestimmter gesellschaftlich



„benachteiligter“ Gruppen annehmen, fanden erst spät im Verlauf der Krise Gehör. So ging es im Winter 2020/21 beispielsweise um spendenfinanzierte Übernachtungsangebote für Obdachlose, Oxfam Deutschland veröffentlichte am 25.1.2021 seinen Bericht „Das Ungleichheitsvirus“ (Oxfam Deutschland 2021) und der Paritätische Gesamtverband appellierte am 26. März 2021: „Corona trifft Arme extra hart – Soforthilfe jetzt“ (Paritätische Gesamtverband 2021). Mittlerweile wird die Frage nach den sozialen Folgen der Pandemie deutlich gestellt, und soziale Dienste können auf die Probleme der von ihnen vertretenen Betroffenen aufmerksam machen.

Aus den Beobachtungen und in den Gesprächen mit Expert*innen, die bestimmte Wirtschaftsbereiche, Berufs- oder soziale Gruppen vertreten, wird Folgendes hinsichtlich der kommunikativen Praktiken deutlich.

In der Krise intensivieren die Akteure ihr kommunikatives Handeln innerhalb der Gruppe.

Sie verstärken bereits vorhandene Formen der Kommunikation in der Gruppe oder suchen intensiv nach neuen Formen. Diese zielen vorrangig auf stärkere Vernetzung und auf einen intensiven Austausch innerhalb der eigenen Gruppe. Die Mitglieder der Gruppe fragen diese Angebote nach, fordern sie ein, nutzen sie und gestalten sie vielfach aktiv mit. Es wird deutlich, dass im Umlauf befindliche widersprüchliche Informationen abgeglichen werden müssen und dass eine Verständigung über unterschiedliche Informationen über den zeitlichen Ablauf hinweg („gestern hieß es noch...“) bzw. über die räumliche Einheit hinweg („in unserer Stadt/Landkreis/Bundesland etc. gilt...“) erfolgen muss. Vor allem wird deutlich, dass vielfach die konkreten Konsequenzen vor Ort und die praktische Umsetzung eine Aufgabe bilden, der sich die Gruppenmitglieder stellen müssen. Die intensivierte Kommunikation in der Krise wird dabei als positiv für die Gruppenzugehörigkeit eingestuft; der jeweilige Verband werde dadurch gestärkt.

Die Bundesländer haben unterschiedliche Vorgaben gemacht, welche Tools und welche Plattformen für Online-Workshops aus datenschutzrechtlichen Gründen nicht genutzt werden dürfen. „Da hat es sich gezeigt, dass es im Prinzip hinderlich ist, wenn ein Bundesland sagt, ihr dürft die und die Medien nicht nutzen – aus datenschutzrechtlichen Gründen, aber keine positiven Alternativen nennt.“ Das führte zu Rat- und Hilflosigkeit. (Zitat aus einem Expert*innen-Gespräch)

In der Krise intensivieren die Akteure ihr kommunikatives Handeln nach außen, formulieren ihre Anliegen, Interessen und Ziele.

Die Vertreter*innen dieser Gruppen versuchen die ökonomischen und sozialen Folgen der Krise zu begrenzen. Pressemeldungen folgen vor allem dem Schema: „X fordert...“, „Y appelliert an...“, „Z erwartet, dass ...“.

Bei den Interessenvertreter*innen herrscht der Eindruck vor, dass ihre Expertise zu wenig nachgefragt wird, dass sie zu Fragen der Umsetzung und Operationalisierung von Maßnahmen nicht oder zu wenig einbezogen werden. Sie verstehen sich als Vertreter*innen, die sehr viel näher an den Problemen sind und deshalb zu deren Lösung beitragen können und wollen. Kleinere Verbände meinen wahrzunehmen, dass offensichtlich nur große Lobbyisten es schaffen, Gehör bei staatlichen und politischen Akteuren zu finden. Sie beklagen, dass sie nicht bzw. zu wenig in die Überlegungen zur Bekämpfung der Pandemie einbezogen werden, speziell auch in den Fällen, in



denen sie von einzelnen Maßnahmen unmittelbar betroffen sind. Ihre Erfahrungen mit den Medien sind weitgehend positiv; mitunter stellen sie jedoch fest, dass sie benutzt werden, um vorgefasste Narrative der Medienmacher zu bestätigen; dass sie lediglich „O-Ton-Lieferanten“ sind.

Der Deutsche Kulturrat „appelliert an die Abgeordneten des Bundestags, Kultur Open Air zulassen [...]. Für den Deutschen Kulturrat ist klar, wir brauchen bundesweite strenge Regelungen, um das Virus endlich besiegen zu können. Aber diese Regelungen müssen auch sinnvoll sein. Dass bei einer Inzidenz von mehr als 100 grundsätzlich keine Open-Air-Kulturveranstaltungen, selbst unter strengsten Hygienevorgaben, durchgeführt werden dürfen, ist nicht nachvollziehbar [...]. Wir appellieren an die Abgeordneten des Deutschen Bundestags, die Türe zur Kultur nicht vollständig zu zuwerfen. Gerade weil wir gemeinsam das Virus bekämpfen wollen, braucht es ein Mindestmaß an Kulturangeboten. Ohne Kultur verliert man die Hoffnung.“ (Pressemitteilung des Deutschen Kulturrats, 20.4.2021)

Verbände werden zwar zu Telefonkonferenzen eingeladen, die inhaltlichen Wünsche und Forderungen werden dann aber nicht wirklich weiterverfolgt. Die Politik spricht intensiv mit den Verbänden, „um den Unmut abzufangen“; aber „man merkt die Absicht und ist verstimmt“. „Der Corona-Satz“ der Politik ist „das nehme ich mal mit“, aber das war es dann auch.“ (Zitat aus einem Expert*innen-Gespräch)

Gruppen gegen Einschnitte in individuelle Freiheiten

Die Logik der Gruppen und Bewegungen, die hier in einem zweiten Schritt vorgestellt wird, ist geprägt von einer spezifischen Perspektive auf andere Akteure der Kommunikation in Krisen. Sie formulieren, dass diese anderen Akteure Einschnitte in individuelle Freiheiten mit aus ihrer Sicht nicht-zutreffenden Argumenten begründen; dass Maßnahmen zur Bewältigung von Krisen in Wirklichkeit einem anderen, einem verschwiegenen Ziel dienen; und dass diese anderen Akteure dabei strategisch und gemeinsam vorgehen. Hinsichtlich der kommunikativen Praktiken ist zweierlei zu beobachten: 1) Diese Gruppen und Bewegungen nutzen digitale soziale Medien für eine beschleunigte und intensivierte gruppenbezogene Kommunikation. 2) Diese Gruppen und Bewegungen treten öffentlich auf (Demonstrationen, Versammlungen, Kundgebungen) und kommunizieren ihre Gegen-Positionen (Plakate, T-Shirts, Sticker etc.), wobei sie auf mediale Aufmerksamkeit zielen. Gleichzeitig kommt es vor, dass die Vertreter*innen des sogenannten „Mainstreams“, allen voran der Medien („Lügenpresse“), attackiert werden.

Seit jeher haben Gerüchte, Legenden, alternative Erzählungen bzw. regelrechte Verschwörungstheorien in Zeiten von Umbrüchen und Wandlungen, von Krisen und damit den damit einhergehenden Verunsicherungen Konjunktur. Diese werden von Einzelpersonen und Gruppen vorgebracht und können sehr schnell eine Bewegung bilden. Man verweist auf die eigene Identität und grenzt sich von gemeinhin solidarischen und gesamtgesellschaftlichen Zielen ab. Die einfachen bzw. vereinfachenden Antworten auf komplexe Zusammenhänge decken vermeintlich etwas Verborgenes und Verschwiegendes auf; sie deuten die Krise damit neu, schreiben ihr andere Bedeutungen zu (vgl. Lamberty 2020; Sarasin 2017). Der Erfolg, den sie haben, gründet sich auf die Orientierungsangebote, die sie scheinbar damit geben und mit denen Erfahrungen der Angst, der Unsicherheit, des Sich-nicht-erklären-Können aufgegriffen und gewendet werden (vgl. Jolley/Lamberty 2020; Imhof/Lamberty 2020; Nocun/Lamberty 2020).



In der aktuellen COVID-19-Krise ist dies an mehreren miteinander eng verknüpften Entwicklungen zu beobachten; zwei davon seien herausgegriffen:

1. Die seit 2017 bestehende US-amerikanische Verschwörungstheorie mit rechtsextremem Hintergrund „Q-Anon“ zieht viele Menschen an. Der Telegram-Kanal „Qlobal Change“ hat aktuell 160.000 Abonnenten (25.4.2020). „Q-Anon“ erweitert auch in Deutschland seine Anhängerschaft. Im Zuge der COVID-19-Pandemie entstehen zahlreiche deutschsprachige Q-Gruppen im Netz.
2. Die im Frühjahr 2020 von Michael Ballweg in Stuttgart gegründete „Querdenken“-Bewegung erstarkt, was sich in mehreren Demonstrationen, darunter in Berlin, in Leipzig und in Stuttgart zeigt. Dabei ist die Akteurskonstellation geprägt von einer großen Offenheit gegenüber allen politischen Einstellungen, religiösen oder weltanschaulichen Überzeugungen; übergeordnete Orientierung ist die Ablehnung der von den „Eliten“ bzw. dem „Mainstream“ behaupteten Tatsachen und allen sich darauf stützenden Maßnahmen. Die Heterogenität der Teilnehmer*innen ist eine Ursache für den größer werdenden Erfolg, versammeln die öffentlichen Auftritte doch unter anderem Reichsbürger und Rechtsextreme, Esoteriker und Impfgegner. Doch ihre Gegner stehen fest: die Vertreter*innen der Mainstream-Politik, der Mainstream-Medien sowie aller Bereiche des Establishments. Kommunikative Praktiken dienen der Festigung der Ich- oder Wir-Position. Sie provozieren öffentlich und im Netz mit gezielten Verletzungen von Diskursgrenzen, beispielsweise mit Hilfe von historischen Analogien, die sie in einer Linie mit Holocaust-Opfern zeigen (zu Memes-Reaktionen auf den „Jana aus Kassel“-Auftritt vgl. Breitenborn/Chepurko/Wagner 2020). Sichtbaren Ausdruck findet dies zum Beispiel in Protestplakaten, die Bill Gates als Strippenzieher einer Weltverschwörung vorstellen („Gib Gates keine Chance“), oder die die Bundeskanzlerin Angela Merkel, Professor Christian Drosten und bekannte Politiker*innen in Häftlingskleidung zeigen und diese als „schuldig“ an einer so bezeichneten „Corona-Diktatur“ brandmarken.

„Eilmeldung!!!! Unsere Demokratie ist plötzlich und unerwartet an Corona verstorben“ (Plakat eines Demonstranten mit schwarzem T-Shirt und gelben Davidstern, 29.8.2020)

Historiker*innen, die sich mit der Geschichte von Pandemien beschäftigt haben, zeigen auf, dass solche Mechanismen des „Sündenbock-Findens“ (scape-goating) bis hin zur Verbreitung von Verschwörungstheorien ein nahezu zwangsläufig mit Krisen auftretendes Phänomen sind (u. a. Jütte, 10.11.2020). Auch in Pandemien, die der COVID-19-Krise vorausgingen, wie etwa während der Spanischen Grippe (1918–20) oder der Asiatischen Grippe (1957), wurden fremde Mächte und Einflüsse ausgemacht und beeinflussten die Kommunikation in der Krise und über die Krise (Kutzner 2020; Spinney 2017). Die aktuellen Beobachtungen können insofern auch als ein weiteres Kapitel in einer „Angstgeschichte“ der Bundesrepublik angesehen werden (Biess 2020). Eine neue Qualität wird freilich durch die Geschwindigkeit erreicht, mit der desinformierende Botschaften, Fake News und Verschwörungserzählungen sich verbreiten, an bereits bestehende Überzeugungen und Anschauungen anknüpfen und so zu populistischen Bewegungen werden (zu diesem „pandemic populism“ und zur Rolle von „alternative news media“s output on Facebook, during the early Corona crisis“, zwischen Januar und März 2020, vgl. Boberg et al. (April 2020)).



Die umfassendsten Untersuchungen bietet gegenwärtig die COST-Action „COMPACT“, die sich der „Comparative Analysis of Conspiracy Theories“ widmet (Butter/Knight 2020; Harambam 2020). Das Forscher*innennetzwerk stellt sich dabei auch die Frage, ob mit dem Ausklingen einer krisenhaften Situation Verschwörungstheoretikern der Boden entzogen wird bzw. inwieweit grundsätzliche Vorurteile – wie beispielsweise antisemitische, antizigane und antiasiatische – weiterhin bestehen und inwieweit die Deutungsmuster, für Entwicklungen einen Schuldigen benennen zu können, sich eine andere Projektionsfläche suchen.

4.5. Lebenswelt

Während die bisher genannten Akteursperspektiven durch die jeweiligen professionellen Rollen geprägt werden, setzt die hier interessierende Perspektive an der Lebenswelt an, bezieht sich also auf die gesamte Bevölkerung. Im Zuge der Pandemie sind zahlreiche Bevölkerungsumfragen zu den Wahrnehmungen und Einstellungen gegenüber der Pandemie und den darauf bezogenen Maßnahmen sowie zum Medien- und Kommunikationsverhalten in der Pandemie durchgeführt worden (u. a. Mainzer Langzeitstudie Medienvertrauen, Erfurter COSMO-Studie, YouGov Deutschland Panel-Studie, Sonderauswertung ARD/ZDF-Massenkommunikation). Neben Veränderungen der allgemeinen Mediennutzung im Kontext der Pandemie dokumentieren die Studien wichtige Befunde zum Informationsverhalten und bieten damit Anhaltspunkte für eine bevölkerungsweite Kommunikationsstrategie.

Insbesondere in der Anfangsphase der Pandemie war ein großes und breites Interesse an Informationen sowie ein allgemeiner Anstieg der Nutzung von journalistischen Informationsangeboten zu beobachten, der das Bedürfnis widerspiegelt, sich ein Bild von der Krise zu machen, das eigene Risiko einzuschätzen und die krisenbezogenen Maßnahmen zu kennen (Viehmann et al. 2020). Das entsprechende Informationsbedürfnis bezog sich zum Teil auf sehr spezifische Aspekte individueller Alltagsgestaltung, etwa konkrete Reiseregeln, finanzielle Unterstützungsleistungen oder Optionen für Corona-Tests. Eine weitere unmittelbare Konsequenz der Krise bzw. der ergriffenen Maßnahmen zur Reduzierung persönlicher Kontakte war die Verlagerung eines Teils der beruflichen und privaten Kommunikation auf digitale Plattformen. Und schließlich führten die staatlichen Eingriffe in das kulturelle, wirtschaftliche, sportliche und soziale Leben der Bevölkerung zu einem Anstieg der Nutzung von audiovisuellen Unterhaltungsangeboten und digitalen Spielen.

Die Maßnahmen zur Eindämmung der Pandemie wirkten sich auch auf das Informationsverhalten aus: Bereits zu Beginn der Krise bis Mitte April nahm die Nutzung insbesondere nicht-journalistischer Quellen (z. B. Austausch mit Freunden und Kollegen) ab. Lediglich die Angebote des privaten Rundfunks (einschließlich ihrer Online-Angebote) konnten einen leichten Nutzungszuwachs verzeichnen (Viehmann et al. 2020). Zum Sommer hin ging das Informationsbedürfnis noch weiter zurück, was als „Normalisierung des Informationsverhaltens“ interpretiert wird (ebd.: 561). Zu Beginn der zweiten Welle im Oktober 2020 lässt sich den Daten der COSMO-Studie zufolge ein Anstieg des Informationsverhaltens feststellen, das seitdem auf ähnlich hohem Niveau wie zu Beginn der Pandemie bewegt.



Überdies verweisen die Befunde vorliegender Studien darauf, dass sowohl das Vertrauen in die Medien als auch die Zufriedenheit mit der Medienberichterstattung zu Beginn der Pandemie gestiegen sind (Jakobs et al. 2021). Doch auch wenn zwei Drittel der Befragten sich zufrieden zeigen und die Medienberichterstattung als hilfreich empfinden, wird Kritik dahingehend geäußert, dass bisweilen zu viel über Corona berichtet werde, aber auch, dass die Berichterstattung zu einseitig und teilweise übertrieben sei und über relevante Informationen nicht berichtet werde (Jakobs et al. 2021). Hinsichtlich der Orientierungsleistung einzelner Mediengattungen lassen sich keine corona-spezifischen Besonderheiten beobachten (ebd.). Bei den jüngeren Zielgruppen (14- bis 29-Jährige) wurde allerdings eine größere Wertschätzung der öffentlich-rechtlichen Angebote während der Corona-Krise festgestellt (van Eimeren et al. 2020). Insgesamt werden die Befunde dahingehend interpretiert, dass es den Medien gelungen sei, „die Erwartungen vieler Bürgerinnen und Bürger in Krisenzeiten zu erfüllen, als Orientierungspunkt zu dienen und die Menschen mit Informationen zu versorgen, die von einer Mehrheit als vertrauenswürdig eingeschätzt wurden“ (ebd.: 161). Allerdings büßten die etablierten Medien in den ersten Monaten der Pandemie etwas an Vertrauen ein, was auf das Lauterwerden von corona-kritischen Stimmen zurückgeführt wird (Viehmann et al. 2020).

Die Wahrnehmung der öffentlichen Berichterstattung veränderte sich ebenfalls im Verlauf der Krise: Am deutlichsten verringerte sich die Wahrnehmung, dass hilfreiche Informationen vermittelt werden, was zu tun sei (Viehmann et al. 2020). Ähnlich zeigen die Beobachtungen der COSMO-Studie, dass die Unsicherheit, welche Regeln aktuell für die eigene Person gelten, seit März 2021 zunimmt. Der Eindruck, dass konstruktiv diskutiert wird, wie man die Krise lösen könne, ist Ende Juli geringer als noch im März (Viehmann et al. 2020). Den geringsten Schwankungen war der Eindruck unterworfen, dass in den Medien in einem „besonnenen und sachlichen Tenor“ berichtet und diskutiert wurde.

Neben diesen allgemein zu beobachtenden Trends bildeten sich mit dem längeren Andauern der Krise zunehmend unterschiedliche Kommunikationsmuster heraus, die eng mit der jeweiligen Haltung zur Pandemie bzw. zu den politischen Maßnahmen zusammenhängen. So lassen sich etwa in vereinfachter Form folgende individuelle Bewältigungsmuster unterscheiden:

- **Intensive Informationssuche** mit dem Ziel, möglichst viel über das Virus und seine Verbreitung sowie über Schutzmaßnahmen zu erfahren;
- **Normalisierung** durch den Versuch, die Krise zum Bestandteil des Alltags zu machen und so weit wie möglich zu gewohnten Alltagsroutinen überzugehen;
- **Corona-Skepsis** als Haltung, die die Maßnahmen der Regierung, die Empfehlungen aus der Wissenschaft sowie die Berichterstattung der Medien kritisch hinterfragt und mit der Nutzung alternativer Informationsangebote einhergeht;
- **Vermeidung** durch den Versuch, das Thema der Krise so weit wie möglich zu umgehen und sich, auch durch die Art der Mediennutzung, davon abzulenken.

Diese unterschiedlichen Bewältigungsmuster unterstreichen die Heterogenität der Voraussetzungen, die in der Bevölkerung bestehen. So blicken beispielsweise *Intensive Informationssuchende* skeptischer auf den weiteren Verlauf der Krise als diejenigen, die keine Informationen nutzen (Viehmann et al. 2020). Überdies verweisen die Bewältigungsmuster darauf, dass unter-



schiedliche Kommunikationskanäle und -strategien erforderlich sind (und stetig angepasst werden müssen), um die jeweiligen Gruppen mit relevanten Informationen zu erreichen (s. hierzu z. B. die Empfehlungen der COSMO-Studie in Bezug auf die Kommunikation zu den Themen Schutzverhalten, Impfen und Vertrauen).



5. Bereichsübergreifende Herausforderungen der Kommunikation in Krisen

Um das Ziel einer übergeordneten Betrachtung der Kommunikation in Krisen zu erreichen, werden die im vorherigen Kapitel herausgearbeiteten bereichsspezifischen Beobachtungen in einem weiteren Schritt zusammengeführt, indem bereichsübergreifende Herausforderungen aufgezeigt werden. Krisen sind – wie deutlich geworden ist – dadurch gekennzeichnet, dass sich ganz unterschiedliche Akteure mit ihren je spezifischen Relevanzrahmen und entsprechenden kommunikativen Praktiken an der Bewältigung der Krise beteiligen. Diese wirken in einem Interdependenzgeflecht in ganz unterschiedlicher Weise zusammen, ihre jeweiligen Kommunikationshandlungen verschränken, überkreuzen oder widersprechen sich.

Damit stellt sich die Beantwortung der Frage, wie die Bewältigung der Krise kommunikativ „gelingen“ kann, als komplexes Unterfangen dar: Erscheint es einerseits aus einer bestimmten Akteursperspektive durchaus möglich, spezifische Kommunikationsziele zu definieren, erscheint es andererseits im Rahmen einer Gesamtbetrachtung der Kommunikation in dieser Krise angesichts der vielfältigen Interessen kaum möglich, einfache Maßstäbe für „gelingende“ oder „nicht-gelingende“ Kommunikation zu formulieren.

Vor dem Hintergrund eines solchen komplexen Zusammenspiels werden im Folgenden fünf zentrale bereichsübergreifende Herausforderungen für Kommunikation in Krisen in Form von Spannungsfeldern skizziert, die von einander gegenüberstehenden Polen markiert werden:

- Konsonanz und Vielstimmigkeit,
- Warnung und Beruhigung,
- Vereinfachung und Differenzierung,
- umfassende Information und Orientierungshilfe,
- Eigenverantwortung und Regulierung.

5.1. Konsonanz und Vielstimmigkeit

Die Kommunikation in Krisen ist davon geprägt, dass es viele Gründe gibt, in bestimmten Situationen mit einer Stimme zu sprechen, also „stimmig“ im kommunikativen Handeln zu sein. Gleichzeitig zeigt die gegenwärtige Krise aber auch, dass es gute Gründe dafür gibt, auf möglichst viele Stimmen zu hören und diese an den Prozessen zu beteiligen.

So lautet ein Vorwurf an die journalistische Berichterstattung über die COVID-19-Krise, dass sie zu uniform sei, zu wenig unterschiedliche Akteursstimmen aufgreife und vermittele. In einem Expert*innen-Gespräch wurde explizit die Meinung geäußert, dass in den Medien eine „Einheitsmeinung“ vertreten werde. Vertreter*innen von Verbänden beklagen, dass sie – wenn sie in den Medien zu Wort kommen – lediglich als Stichwortgeber für journalistisch vorgefasste Rahmungen dienen und ihre Aussagen entsprechend „verwendet“ werden. Sie erfahren, dass Politik allenfalls scheinbar an ihren Einschätzungen und ihrer konkreten Expertise interessiert sei, dass sie diese Stimmen bestenfalls in einer Veranstaltung abfrage und lediglich verspreche, diese Akteurs-



stimme „in die weitere Arbeit mitzunehmen“. Darüber hinaus können je nach Krisensituation bestimmte wissenschaftliche Expertisen priorisiert werden. Hier liegt die Herausforderung in der begründeten Auswahl der passenden Expertise zur Beantwortung bestimmter Fragestellungen zur Bekämpfung der Krise bei gleichzeitiger Vermeidung einer möglichen Polarisierung und Politisierung wissenschaftlicher Erkenntnisse, die die kommunikative Beteiligung von Wissenschaftler*innen an der öffentlichen Debatte behindern könnte.

5.2. Warnung und Beruhigung

Studien, die eine historische und langzeitliche Perspektive verfolgen, verorten das beobachtbare Verhalten der Menschen in der aktuellen Corona-Krise mittlerweile in einem grundlegenden Wandel des „Gefühlsregimes“ und der „Angstgeschichte“, sie sprechen von einer modernen Angst und Unsicherheit, von entterritorialisierter Angst bzw. Globalisierungsangst, da die grundsätzliche „Unverfügbarkeit“ des Virus zentrale Werte wie Individualisierung, Selbstverwirklichung, Singularität angreife (vgl. Biess 2020). Jede Kommunikation in Krisen war und ist nicht zuletzt von Emotionalität geprägt. Per definitionem sind Krisen mit mehr oder weniger schweren gesundheitlichen, sozialen, wirtschaftlichen und psychischen Gefährdungen verbunden, die jedoch unterschiedlich wahrgenommen, kontextualisiert und kategorisiert werden.

Ein Ziel von Kommunikation in Krisen muss daher zwar sein, die Gefährdungen bekannt zu machen, vor möglichen Konsequenzen zu warnen und für Vorsichtsmaßnahmen zu werben. Zugleich muss Kommunikation in Krisen aber auch den damit verbundenen konkreten und tieferliegenden Verunsicherungen und Ängsten entgegenwirken und Handlungsoptionen zur Überwindung der Krise aufzeigen.

Unsere Recherchen zeigen, dass es in dieser Hinsicht viel Kritik an der Kommunikation verschiedener Akteure gibt, die sich sowohl gegen „Panikmache“ als auch gegen „Verharmlosung“ richtet. Es wird offenkundig, dass es nicht die eine richtige Regel für die Balance zwischen warnender und beruhigender Kommunikation gibt.

5.3. Vereinfachung und Differenzierung

Abhängig von den konkreten Anforderungen, die akute Situationen stellen, werden die an der Kommunikation in Krisen beteiligten Akteure jeweils Positionen zwischen Vereinfachung auf der einen und Differenzierung auf der anderen Seite einnehmen. Dazu zählt in besonderer Weise die Kommunikation über verfügbare Wissensbasen, über Zusammenhänge zwischen Handlungen und Wirkungen sowie die damit verbundenen Bedingungen, über unterschiedliche Standpunkte und Einschätzungen von Expert*innen. Die Wahl einer Position zwischen diesen Polen wird meist strategisch erfolgen in Hinblick auf unterstellte oder angenommene Wirkungen des jeweils gewählten Kommunikationsverhaltens sowie in Hinblick auf Annahmen über die Adressatengruppe, an die sich die kommunikative Praktik richtet.

Aus Sicht der Akteure, die für die Gewährleistung der öffentlichen Sicherheit und Gesundheit verantwortlich sind, kann eine Vereinfachung der Kommunikation vorgenommen werden, um klare Anweisungen zu geben, um Verwirrung zu vermeiden und das Vertrauen der Öffentlichkeit in eine starke Führungsebene zu wahren. Andererseits kann der Weg über eine Differenzierung der Kommunikation gewählt werden, um die Vorläufigkeit von bislang vorliegenden Erkenntnissen



deutlich zu machen, um eine größere Transparenz über die Komplexität der Sachlage herzustellen sowie um ein Bewusstsein dafür zu schaffen, wie unterschiedlich die Lebensrealitäten sind, auf die reagiert wird.

Aus der Sicht von Akteuren mit einem speziellen beruflich fachlichen und wissenschaftlichen Hintergrund ist die Kommunikation durch die entsprechenden professionellen Standards geprägt. Fachleute und Forschende, deren Expertise sich auf die Paradigmen ihrer Arbeitswelt und ihrer wissenschaftlichen Disziplin beziehen und deren Kommunikation auf den feldspezifischen Annahmen, Methoden und Forschungsdiskussionen basiert, werden entscheiden, inwieweit sie ihre in der Krise kommunizierten Erklärungen und Empfehlungen damit verknüpfen bzw. wo sie über ihr eigenes Feld hinausgehen oder andere disziplinäre Sichtweisen aufgreifen. Auch Journalist*innen werden in Anbetracht von ihnen zur Verfügung stehender Recherchezeit, dem eingeräumten Publikationsraum und den medialen Bedingungen des zu wählenden Formats Positionen einnehmen, die mehr oder weniger Differenzierung berücksichtigen. Schließlich wird sich auch die alltägliche Bewältigung von Krisen innerhalb des Spektrums zwischen Vereinfachung und Differenzierung abspielen, wenn Bürgerinnen und Bürger einerseits „klare“ Aussagen von politischen, wissenschaftlichen und journalistischen Akteure erwarten, andererseits aber die differenzierte Berücksichtigung unterschiedlichster Lebenslagen fordern.

5.4. Umfassende Information und Orientierungshilfe

Krisen sind durch Unsicherheit und einen anfänglichen Informationsmangel gekennzeichnet. Mit der Wahrnehmung der öffentlichen Bedrohung wächst auch der Bedarf an Orientierung. Diejenigen, die für den Schutz der Öffentlichkeit verantwortlich sind, sind auf sichere Informationen angewiesen, um Entscheidungen zu treffen. Auch die Öffentlichkeit hat ein Bedürfnis nach Orientierung und verlässt sich in Bezug auf Fakten und Einschätzungen der Bedrohung weitgehend auf den Nachrichtenjournalismus, der für die Berichterstellung wiederum von Fachexpertisen abhängig ist. Gerade bei Krisen mit wissenschaftlichen Aspekten stehen die Forschenden unter dem Druck, das für diese Orientierungs-, Entscheidungs- und Risikobewertungsprozesse notwendige Wissen zu liefern. Wie die COVID-19-Pandemie gezeigt hat, sind Krisen nicht nur durch einen anfänglichen Mangel, sondern auch durch eine Vorläufigkeit von Wissen gekennzeichnet, so dass Einschätzungen und Entscheidungen im Verlauf der Krise angepasst werden müssen. Das fortschreitende Schwanken in der Verfügbarkeit und Gewissheit von Wissen im Verlauf von Krisen bringt mehrere Herausforderungen hervor. Auf der Ebene der öffentlichen Sicherheit und Gesundheit sind die Akteure oftmals gezwungen, Entscheidungen auf der Basis von unvollständigem, vorläufigem Wissen zu treffen, woraufhin die Kommunikation, z. B. mit Bezug auf Krisenbewältigungsmaßnahmen, als willkürlich oder ohne klare Grundlagen wahrgenommen werden könnte. Ein möglicher Weg, mit dieser Herausforderung umzugehen, besteht in der klaren Kommunikation von vorhandenem, fehlendem oder neuem Wissen sowie der Abgrenzung von unsicherem Wissen. Die Verfügbarkeit von gesichertem Wissen ist auch für Journalist*innen in Krisenzeiten eine Herausforderung, wobei sowohl ein Mangel als auch eine Flut von z. B. neuen wissenschaftlichen Erkenntnissen ihre Orientierungsleistung erschweren kann. In Anbetracht der Zeitknappheit, unter der Journalist*innen arbeiten, können sich hier Intermediäre in der Wissenschaftskommunikation durch eine primäre Auswahl und Einordnung als wertvoll erweisen.



Ebenso stellt eine sich rasant entwickelnde Wissenslage Bürgerinnen und Bürger vor die Herausforderung, sich angemessen über die Krisensituation zu informieren und die Stichhaltigkeit neuer und möglicherweise widersprüchlicher Hinweise beurteilen zu können.

5.5. Eigenverantwortung und Regulierung

Bei der Bewältigung einer Krise stellt sich grundsätzlich die Frage nach Verantwortungen und Entscheidungen. Die Pole, zwischen denen sich Kommunikation in Krisen bewegen kann, werden folgendermaßen markiert: Inwieweit appelliert man an die Eigenverantwortung und vertraut auf die Vernunft der Einzelnen? Beziehungsweise: An welchen Stellen wird zu Maßnahmen der Regulierung gegriffen? Die Kommunikation in Krisen kann an eine liberale Tradition anschließen, die die Eigenverantwortung der Bürgerinnen und Bürger als Argument gegen weitere Einschränkungen ins Feld führt; sie kann sich für Maßnahmen und Regelungen entscheiden, die sie dann als notwendig und gerechtfertigt darstellen wird, um ein Pandemiegeschehen einzudämmen.

Im Hinblick auf die Pole „Eigenverantwortung“ und „Regulierung“ sind – das zeigen die Beobachtungen in der gegenwärtigen Pandemie – zwei Fragen von besonderer Bedeutung: Wo sind im Sinne einer Bewältigung von Krisen Grenzen erreicht, die es erforderlich machen, Eigenverantwortung auszusetzen, weil diese sich real oder vermeintlich als unsolidarisch erweist und das übergeordnete Ziel eines „Gemeinwohls“ gefährdet? Wie erreichen regulierende Eingriffe seitens der Behörden und des Staates eine möglichst breite Akzeptanz, nicht zuletzt wenn die getroffenen Maßnahmen auf der Zeitachse angepasst werden (gelockert/verschärft) und Teile der Gesellschaft in unterschiedlicher Weise treffen? Sowie schließlich: Wie gelingt der Spagat zwischen der Kommunikation regulierender Maßnahmen zur Krisenbewältigung und den Informationsbedarfen zu teilweise existenziellen Fragen verschiedener Bevölkerungsgruppen?



6. Schlussfolgerungen

Ziel der vorliegenden Expertise war es, die Kommunikation in Krisen – angesichts der anhaltenden COVID-19-Krise stand diese dabei im Vordergrund – ganzheitlich in den Blick zu nehmen: Das Interesse galt nicht nur der staatlichen Krisenkommunikation im engeren Sinne, sondern der Gesamtheit der kommunikativen Praktiken, mit denen sich die verschiedenen Teile der Bevölkerung mit ihren je unterschiedlichen Perspektiven an der Bewältigung der Krise beteiligen. Ausgangspunkt des Berichts war damit die in der sozialwissenschaftlichen Krisenforschung herausgearbeitete Auffassung, dass gesellschaftliche Krisen sozial konstruiert werden: Worin genau die Krise besteht, wo ihre Ursachen liegen, welche Optionen zu ihrer Bewältigung angemessen sind, ist Gegenstand eines gesellschaftlichen Aushandlungsprozesses, eines Interaktionsgeflechts, welches wir als kommunikative Figuration begreifen. Mit diesem Konzept haben wir Krisen als Prozess betrachtet, an dem sich vielfältige Akteure mit ihren jeweiligen Rollen und Handlungsorientierungen mit Hilfe verschiedener kommunikativer Praktiken beteiligen.

Anhand der je dominanten Handlungsorientierung ließen sich zunächst fünf Akteursbereiche identifizieren, die ihren spezifischen Beitrag zur Kommunikation in der Krise leisten. Öffentliche Gesundheit und Sicherheit sind die maßgeblichen Ziele von Akteuren überwiegend aus dem staatlichen Bereich, denen zugleich die Verantwortung für die Bekämpfung der Krise zukommt. Grundlage für Entscheidungen über Maßnahmen zur Krisenbewältigung ist Evidenz, wodurch Akteuren der Wissenschaft und der Wissenschaftskommunikation in der Figuration eine gewichtige Rolle zukommt. Essentiell für die Bewältigung gesellschaftlicher Krisen ist weiter das Ziel Öffentlichkeit, um zu sichern, dass alle Mitglieder der Gesellschaft über die Krise und die darauf bezogenen Maßnahmen informiert sind. Gesellschaftliche Krisen betreffen verschiedene Teilgruppen in unterschiedlicher Weise, woraus sich für diese Teilgruppen das Ziel ergibt, ihre gruppenbezogenen Interessen in die Diskussionen zur Bewältigung der Krise einzubringen. Und schließlich, nicht zuletzt, ist das Ziel der individuellen Bewältigung der Krise in der persönlichen Lebenswelt aller Mitglieder der Gesellschaft zu berücksichtigen.

Die in Kapitel 4 vorgenommene nähere Betrachtung dieser fünf Akteursbereiche und ihrer Handlungsorientierungen in der Krise hat vor Augen geführt, wie spannungsvoll und konfliktbeladen das Verhältnis zwischen diesen Perspektiven sein kann. Schon darüber, worin genau das Problem besteht, liegen unterschiedliche Auffassungen vor. Umso mehr scheiden sich die Geister, wenn es um konkrete Entscheidungen über Maßnahmen zur Bewältigung der Krise oder gar um Visionen für die Phase nach der Krise geht. Im Hinblick auf die gegenseitige Wahrnehmung der Kommunikation in der Krise überwiegt entsprechend auf allen Seiten Kritik an den jeweils anderen Akteuren.

Vor diesem Hintergrund von „gelingender“ Kommunikation in Krisen zu sprechen, erscheint wenig zielführend – zu unterschiedlich sind die zutage tretenden Zielorientierungen der verschiedenen Akteure, die entsprechend mit unterschiedlichen Vorstellungen darüber verbunden sind, was gelungene Kommunikation ausmacht. Aus diesem Grunde haben wir in Kapitel 5 verschiedene in einem paarweisen Spannungsverhältnis stehende Merkmale der Kommunikation in Krisen diskutiert, anhand derer sich die Ambivalenz kommunikativer Ziele verdeutlichen lässt. Dabei zeigt sich, dass sich diese Ambivalenzen bei einer Gesamtbetrachtung der Krise nicht in die eine oder andere Richtung auflösen lassen, sondern dass der Aushandlungsprozess über die in der Krise



als angemessen wahrgenommene Balance zwischen den beiden einander gegenüberstehenden Kommunikationszielen das wesentliche Moment der Kommunikation in Krisen ist.

Angesichts der vielen Krisen – seien es Naturkatastrophen, Pandemien oder Konflikte –, die ihre Spuren in der Weltgeschichte hinterlassen haben, ist sicher, dass es künftig erneut gesellschaftliche Krisen geben wird. Im Vorgriff auf zukünftige Krisen unterstreichen die großen sozialen, wirtschaftlichen, politischen und gesundheitlichen Verwerfungen im Zuge der COVID-19-Pandemie die Notwendigkeit einer Stärkung der Resilienz (vgl. u. a. Roth 2020; Manyena et al. 2011) – und zwar sowohl auf gesellschaftlicher als auch auf institutioneller und individueller Ebene. Im Hinblick auf die Frage, wie die Art der kommunikativen Beziehungen zwischen Akteuren aus Politik, Wissenschaft, Medien und Zivilgesellschaft zur Stärkung einer solchen Resilienz beitragen kann, können die hier zusammengetragenen Beobachtungen und Überlegungen einige Hinweise geben. Diese beziehen sich, unserem Ansatz entsprechend, nicht auf eine Optimierung von Inhalt und Richtung einzelner Maßnahmen der Krisenkommunikation (vgl. dazu Loss et al. 2021), sondern auf die Qualität der kommunikativen Beziehungen zwischen den beteiligten Akteuren.

Berücksichtigung der relevanten Akteursperspektiven

Die wichtigste Schlussfolgerung besteht darin, dass alle von der Krise Betroffenen – der Staat, die Wissenschaft, die Medien, die Wirtschaft, die Kultur, organisierte Interessengruppen sowie einzelne Bürger*innen – den Umstand, dass Kommunikation in Krisen nicht nur aus der Krisenkommunikation staatlicher Stellen besteht, berücksichtigen und entsprechend ihren eigenen Beitrag zu dieser Kommunikation mitreflektieren sollten. Über das Wahrnehmen der jeweils anderen Akteure hinaus gehört dazu auch die Bereitschaft und das Bestreben, diesen zuzuhören, um ihre jeweiligen Bedürfnisse und Ziele kennenzulernen. Es muss im Interesse aller Beteiligten liegen, die kommunikative Figuration, die sich zur Bewältigung der Krise entwickelt, d.h. die beteiligten Akteure und ihre jeweiligen Handlungsorientierungen möglichst gut zu kennen.

Erkennbarkeit und Transparenz der eigenen Perspektive

Die hier betonte notwendige Bezugnahme auf die Gesamtfiguration ist nicht gleichbedeutend mit der Aufgabe der jeweils eigenen Handlungsorientierungen. Im Gegenteil: Die verschiedenen Positionen und Stimmen sollten in ihrer jeweiligen besonderen Perspektive erkennbar sein. Wie bei anderen Krisen vorher war auch bei der COVID-19-Krise zu beobachten, dass einzelne Akteure ihre eigene Rolle vernachlässigten, indem sie andere Rollen übernahmen – wenn etwa Wissenschaftler*innen eher als Politikberater*innen oder Journalist*innen eher als Verlautbarungsgane staatlicher Stellen agierten oder in diesem Sinne wahrgenommen wurden. Solche Grenzverschiebungen können zu Misstrauen gegenüber den betreffenden Akteuren führen. Die Offenlegung der jeweils eigenen Handlungsorientierungen in der Krise ist ein wesentlicher Faktor dafür, dass die Gesamtfiguration transparent wird.

Zielgruppengerechte Kommunikationsstrategien

Insoweit die verschiedenen beteiligten Akteure im Rahmen ihrer Handlungsorientierung bestimmte Kommunikationsziele verfolgen und entsprechend systematische Kommunikationsstrategien entwickeln und umsetzen, sollte dies in dem Bewusstsein geschehen, dass sich die



verschiedenen Akteursgruppen und potenziellen Adressaten sowohl hinsichtlich ihrer Betroffenheit von der Krise als auch in Bezug auf die Informationsbedarfe und handlungsleitenden Themen deutlich unterscheiden. Hieraus ergibt sich – je nach Ziel und Zielgruppe – ein Bedarf an differenzierten Kommunikationsstrategien.

Stärkung dialogischer Kommunikationsstrategien

In den letzten Jahren war, begünstigt durch das Aufkommen neuer digitaler Kommunikationstechnologien, ein Trend zu eher dialogischen, inklusiven und partizipativen Ansätzen der Kommunikation zwischen Politik, Wissenschaft, Medien und Zivilgesellschaft zu beobachten. Die besonderen Herausforderungen, denen sich alle Akteure in Krisen gegenübersehen, führen, wie unsere Recherchen in mehrfacher Hinsicht gezeigt haben, oft zu einer „reflexartigen“ Rückkehr zu linearen Kommunikationsstrategien. Alle Akteure tendieren dazu, ihre Sicht der Krise möglichst unverfälscht an die jeweiligen Zielgruppen zu vermitteln. So erwarten Wissenschaftler*innen, dass ihre Einschätzungen und Befunde eins zu eins in die Entscheidungen der Politik übernommen werden; die Politik erwartet, dass die Medien ihre Entscheidungen ungefiltert an die Bevölkerung weitervermitteln. Solche linearen Kommunikationsmodelle werden den besonderen Anforderungen an die Kommunikation in Krisen kaum gerecht.

Einrichtung bereichsübergreifender Kommunikationsstrukturen

Die Integration verschiedener Akteursperspektiven stellt eine zentrale kommunikative Herausforderung in Krisen dar. Vor diesem Hintergrund könnte es sich als sinnvoll erweisen, zwischen den hier genannten Akteuren akteursübergreifende Gremien oder Kommunikationsstrukturen zu schaffen, die systematisch die kommunikativen Bedarfe der verschiedenen Akteursgruppen ermitteln und die Ergebnisse den beteiligten Akteuren zur Verfügung stellen. Solche Strukturen können zwischen je zwei Bereichen eingerichtet werden, um so gezielt die spezifischen Herausforderungen zu bearbeiten, die sich etwa im Verhältnis zwischen Politik und Wissenschaft ergeben. Sie können aber auch die Gesamtfiguration abdecken, indem sie versuchen, alle Akteursbereiche einzubeziehen. Ein interessantes Beispiel für ein solches Gremium ist die Scientific Advisory Group for Emergencies (SAGE) in Großbritannien. Hierbei handelt es sich um ein Beratungsgremium, zusammengesetzt aus Vertreter*innen der Wissenschaft, Industrie und Politik mit der erforderlichen Expertise für eine konkrete Krise, das im Falle einer Krise eingesetzt wird und der Regierung eine rasche und koordinierte Beratung ermöglicht. Dabei wird betont, dass SAGE keine offizielle Regierungspolitik darstellt. Die Einrichtung eines solchen integrativen Gremiums könnte auch in Deutschland sowohl die Kommunikation über Akteursgruppen hinweg als auch die gegenseitige Akzeptanz akteursspezifischer Handlungsorientierungen befördern.

Die hier vorgestellten Anregungen und Empfehlungen für die Kommunikation in Krisen können schließlich auch dazu beitragen, Klarheit darüber zu schaffen, welche Expertise benötigt wird, um die vielfältigen Herausforderungen einer Krise anzugehen. Ein Ansatz, der ein aufrichtiges Interesse am Erkenntnisgewinn zum Ausdruck bringt, kann helfen, den krisenbedingten Unsicherheiten entgegenzuwirken, prägnante Ziele und Erfolgskriterien zu formulieren und wahrgenommene Ungleichheiten, die sich aus den Auswirkungen der Krise und ihrer Bewältigung ergeben, abzubauen. Gleichzeitig können Forschungslücken und Informationsbedarfe im Hinblick auf



bestimmte Akteurs- oder Bevölkerungsgruppen (z. B. Menschen mit Migrationshintergrund, Senioren, vulnerable Gruppen), bezogen auf den konkreten Krisenfall, identifiziert und durch entsprechende Maßnahmen und Forschungsprojekte geschlossen werden. Ansätze, die in diese Richtung weisen, finden sich z. B. in der COSMO-Monitoring-Studie, einem Projekt, an dem neben der Universität Erfurt unterschiedliche Stakeholder beteiligt sind und das relevante Befunde zur Wahrnehmung der kommunikativen Maßnahmen in verschiedenen Phasen der Pandemie und damit eine wichtige Grundlage für Anpassung der Krisenkommunikationsstrategie bereitstellt.



Literatur

- Allmendinger, J., & Schroeder, W. (2021). Die Situation von Industriebeschäftigten während der Corona-Pandemie: Ergebnisse der Beschäftigtenbefragung 2020 der IG Metall. Wissensschatzszentrum Berlin für Sozialforschung. <https://bibliothek.wzb.eu/pdf/2021/p21-001.pdf> [26.07.2021].
- ARD/ZDF Massenkommunikation. (2020). Mediennutzung im Corona-Lockdown. <https://www.ard-zdf-massenkommunikation.de/langzeitstudie/ergebnisse-mediennutzung-corona-lockdown/> [26.07.2021].
- Besley, J. C. (2013). The State of Public Opinion Research on Attitudes and Understanding of Science and Technology. *Bulletin of Science, Technology & Society*, 33(1-2), 12-20.
- Betche, P., & Hoffmann, M. (2021). Feindbild Journalist. Alliiert im Pressehass. Europäisches Zentrum für Presse- und Medienfreiheit. www.ecpmf.eu/wp-content/uploads/2021/03/Feindbild-Journalist-5-Alliiert-im-Pressehass.pdf [26.07.2021].
- Biess, F. (2020). Corona-Angst und die Geschichte der Bundesrepublik. *Aus Politik und Zeitgeschichte*, Nr. 35-37 (Corona-Krise), 33-39.
- BMI. (2014). Krisenkommunikation. BMI. <https://www.bmi.bund.de/DE/themen/bevoelkerungsschutz/krisenmanagement/krisenkommunikation/krisenkommunikation-node.html> [26.07.2021].
- Boberg, S., et al. (2020). Pandemic Populism: Facebook pages of alternative news media and the Corona crisis—A computational content analysis. *Muenster Online Research (MOR) Working Paper 1/2020*. April 10, 2020. arXiv. <https://arxiv.org/abs/2004.02566> [26.07.2021].
- Bösch, F., Deitelhoff, N., & Kroll, S. (2020). *Handbuch Krisenforschung*. Springer VS.
- Breitenborn, H., Chepurko, D., & Wagner, H.-U. (2020). „Ich fühle mich wie die Sophie Scholl“: Über #janaauskassel-Memes und historische Vergleiche in der aktuellen Netzdebatte. Beitrag zum Media Research Blog des Leibniz-Instituts für Medienforschung, 30.11.2020. <https://leibniz-hbi.de/de/blog/janaauskassel-memes-und-historische-vergleiche-in-der-aktuellen-netzdebatte> [26.07.2021].
- Bundesinstitut für Bevölkerungsforschung, Statistisches Bundesamt, & Wissenschaftszentrum Berlin für Sozialforschung. (2021). Datenreport 2021. Ein Sozialbericht für die Bundesrepublik Deutschland. Bundeszentrale für politische Bildung. <https://www.bib.bund.de/Publikation/2021/Datenreport-2021-Ein-Sozialbericht-fuer-die-Bundesrepublik-Deutschland.html?nn=9751912> [26.07.2021].
- Butter, M., & Knight, P. (2020). *Routledge Handbook of Conspiracy Theories*. Routledge.
- Clausen, L. (1994). *Krasser sozialer Wandel*. Leske + Budrich.
- Coombs, T. W. (2007). *Ongoing crisis communication: Planning, managing and responding*. SAGE.
- COSMO. (2020). COSMO - COVID-19 Snapshot Monitoring. <https://projekte.uni-erfurt.de/cosmo2020/web/> [26.07.2021].
- Debbeler, L. J., Wahl, D. R., Villinger, K., & Renner, B. (2020). Die Bedeutung der Gesundheitskommunikation in der Prävention und Gesundheitsförderung. In M. Tiemann & M. Mohokum (Hrsg.), *Prävention und Gesundheitsförderung* (1-11). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-662-55793-8_13-1 [26.07.2021].
- Der paritätische Gesamtverband. (26.3.2021). Corona trifft Arme extra hart—Soforthilfen jetzt! <https://www.der-paritaetische.de/coronahilfe/> [26.07.2021].
- Dombrowsky, W. (1983). Soziologische Katastrophenforschung im Aufriß. In *Einführung in die Soziologie der Katastrophen* (11-43). Osang.



- Drews, J. (2018). Risikokommunikation und Krisenkommunikation. Kommunikation von Behörden und die Erwartungen von Journalisten. Springer. <https://www.springer.com/de/book/9783658200145> [26.07.2021].
- Elias, N. (1976). Über den Prozeß der Zivilisation – Soziogenetische und psychogenetische Untersuchungen. Suhrkamp.
- Fährnrich, B. (2021). Digging deeper? Mudding through? Informationsgenerierung und Bedeutungskonstitutionen von wissenschaftlichen Informationen durch kanadische Umweltaktivisten. In *Intention und Rezeption von Wissenschaftskommunikation* (13-36). Herbert von Hailem.
- Felt, U., & Davies, R. S. (2020). *Exploring science communication*. SAGE.
- Gniffke, K. (2020). Überragende Bedeutung. Medien in der Corona-Krise. *epd medien*, 17, 3-6.
- Graf, R. (2020). Zwischen Handlungsmotivation und Ohnmachtserfahrung – Der Wandel des Krisenbegriffs im 20. Jahrhundert. In Bösch/Deitelhoff/Kroll (17-38). Springer VS.
- Harambam, J. (2020). *Contemporary Conspiracy Culture. Truth and Knowledge in an Era of Epistemic Instability*. Routledge.
- Hasebrink, U., & Hepp, A. (2014). Kommunikative Figurationen – ein Ansatz zur Analyse der Transformation mediatisierter Gesellschaften und Kulturen. In *Von der Gutenberg-Galaxis zur Google-Galaxis: Alte und neue Grenzvermessungen nach 50 Jahren DGPuK*. UVK Verlagsgesellschaft.
- Horst, M., & Irwin, A. (2010). Nations at ease with radical knowledge: On consensus, consensus-ing, and false consensusness. *Social Studies of Science*, 40 (1), 105-126.
- Imhof, R., & Lamberty, P. (2020). Bioweapon or a Hoax? The Link Between Distinct Conspiracy Beliefs About the Coronavirus Disease (COVID-19) Outbreak and Pandemic Behavior.
- Jakobs, I., Schultz, T., Viehmann, C., Quiring, O., Jakob, N., Ziegele, M., & Schemer, C. (2021). Medienvertrauen in Krisenzeiten. *Mainzer Langzeitstudie Medienvertrauen 2020. Media Perspektiven*, 3/2021, 152-162.
- Jolley, D., & Lamberty, P. (2020, Februar 28). Coronavirus is a breeding ground for conspiracy theories – here's why that's a serious problem. *The Conversation*. <https://theconversation.com/coronavirus-is-a-breeding-ground-for-conspiracy-theories-heres-why-thats-a-serious-problem-132489> [26.07.2021].
- Jütte, R. (2020, November 10). Wir erleben mit Corona ein Déjà-vu. *Zeit Online*. <https://www.zeit.de/wissen/gesundheit/2020-10/pandemien-corona-spanische-grippe-pest-cholera-schutzmassnahmen-geschichte> [26.07.2021].
- Kotcher, J.E., Myers, T.A., Vraga, E.K., Stenhouse, N. & Maibach, E.W. (2017). Does Engagement in Advocacy Hurt the Credibility of Scientists? Results from a Randomized National Survey Experiment, *Environmental Communication*, 11(3), 415-429. <https://doi.org/10.1080/17524032.2016.1275736> [26.07.2021].
- Kutzner, M. (2020). Debatte zur Herkunft der Asiatischen Grippe 1957. Ein systemrelevantes Beispiel für die Gegenwart? Bundeszentrale für politische Bildung. <https://www.bpb.de/geschichte/zeitgeschichte/deutschlandarchiv/310154/debatte-zur-herkunft-der-asiatischen-grippe-1957> [26.07.2021].
- Lamberty, P. (2020). Verschwörungserzählungen. Informationen zur politischen Bildung aktuell, Nr. 35. <https://www.bpb.de/shop/zeitschriften/info-aktuell/318171/verschwuerungserzaehlungen> [26.07.2021].
- Lamberty, P., & Nocun, K. (2020). *Fake Facts: Wie Verschwörungstheorien unser Denken bestimmen*. Bastei Lübbe AG.



- Lewenstein, B. (2016). Can we understand citizen science? *Journal of Science Communication*, 15(1), 1-4.
- Loss, J., Boklage, E., Jordan, S., Jenny, M. A., Weishaar, H., & El Bcheraoui, C. (2021). Risikokommunikation bei der Eindämmung der COVID-19-Pandemie: Herausforderungen und Erfolg versprechende Ansätze. *Bundesgesundheitsblatt – Gesundheitsforschung – Gesundheitsschutz*, 64(3), 294-303. <https://doi.org/10.1007/s00103-021-03283-3> [26.07.2021].
- Luhmann, N. (1999). *Gesellschaftsstruktur und Semantik. Studien zur Wissenssoziologie der modernen Gesellschaft*. Suhrkamp.
- Manyena, B. et al. (2011). Editorial: Disaster resilience: A bounce back or bounce forward ability? *The International Journal of Justice and Sustainability*, 16, 417-424.
- Mast, C. (2008). Nach der Krise ist vor der Krise – Beschleunigung der Krisenkommunikation. In *Krisenmanagement in der Mediengesellschaft* (98-111). VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Maurer, T., Wagner, M., & Weiß, H. J. (2021). Fernsehnachrichten im Zeichen der Corona-Krise. *Ergebnisse des Nachrichtenmonitors 2020. Media Perspektiven*, 3/2021, 163-184.
- Nolting, T., & Thießen, A. (2008). *Krisenmanagement in der Mediengesellschaft. Potenziale und Perspektiven der Krisenkommunikation*. Springer VS.
- Oxfam Deutschland (2021). Das Ungleichheitsvirus. Wie die Corona-Pandemie soziale Ungleichheit verschärft und warum wir unsere Wirtschaft gerechter gestalten müssen. https://www.oxfam.de/system/files/documents/oxfam_factsheet_ungleichheitsvirus_deutsch.pdf [26.07.2021].
- Rafael, S. (2020, Mai 11). Wie berichten über Verschwörungsdemonstrationen? *Bell Tower*. <https://www.belltower.news/kommentar-wie-berichten-ueber-verschwoerungsdemonstrationen-99243/> [26.07.2021].
- Renn, O. (2017). Kommunikation zwischen Wissenschaft und Politik. In *Forschungsfeld Wissenschaftskommunikation* (183-205). Springer VS.
- Roth, F. (2020, April 23). Bouncing forward – Wie Erkenntnisse aus der Resilienzforschung in der Corona-Krise helfen können. *Blog des Fraunhofer-Instituts für System- und Innovationsforschung*. <https://www.isi.fraunhofer.de/de/blog/2020/resilienz-corona-krise.html> [26.07.2021].
- Rothmund, T. et al. (2020). Scientific Trust, Risk Assessment, and Conspiracy Beliefs about COVID-19 – Four Patterns of Consensus and Disagreement between Scientific Experts and the German Public. <https://psyarxiv.com/4nzuy/> [26.07.2021].
- Rowe, G., & Frewer, L. J. (2005). A typology of public engagement mechanisms. *Science, Technology and Human Values*, 30(2), 251-290.
- Rüden, U., Spura, A., & Horstmann, S. (2021). Bedarfsbezogene Kommunikationsstrategie der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA) während der COVID-19-Pandemie. *Bundesgesundheitsblatt*, 64, 285-293.
- Sarasin, Ph. (2017). Was ist falsch an #Verschwörungstheorien? *Geschichte der Gegenwart* <https://geschichtedergegenwart.ch/was-ist-falsch-an-verschwoerungstheorien/> [26.07.2021].
- Sarcinelli, U. (2020). Gestaltungsbedürftig? Öffentlichkeit und Politikvermittlung. *Die Politische Meinung*, 65(564), 91-97.
- Schäfer, M. S., Kristiansen, S., & Bonfadelli, H. (2015). Wissenschaftskommunikation im Wandel. Relevanz, Entwicklung und Herausforderungen des Forschungsfeldes. In *Wissenschaftskommunikation im Wandel* (10-44). Herbert von Halem.



- Schulz, G., & Zimmermann, O. (2020). Frauen und Männer im Kulturbetrieb: Bericht zur wirtschaftlichen und sozialen Lage. Deutscher Kulturrat <https://www.kulturrat.de/wp-content/uploads/2020/10/Frauen-und-Maenner-im-Kulturmarkt.pdf> [26.07.2021].
- Sellnow, T., & Seeger, M. (2013). *Theorizing crisis communication*. Wiley-Blackwell.
- Sjölander-Lindqvist, A. (2020). Communicating About COVID-19 in Four European Countries: Similarities and Differences in National Discourses in Germany, Italy, Spain, and Sweden. *Frontier in communication*, 5.
- Spinney, L. (2017). *Pale Rider: The Spanish Flu of 1918 and How It Changed the World*. Public Affairs.
- Stehr, N. (1994). *Knowledge societies*. SAGE.
- van Eimeren, B., Kessler, B., & Kupferschmitt, T. (2020). Auswirkungen der Corona-Pandemie auf Mediennutzung, Motive und Bewertungen. *Media Perspektiven* https://www.ard-werbung.de/fileadmin/user_upload/media-perspektiven/pdf/2020/1011-20_Eimeren_Kessler_Kupferschmitt.pdf [26.07.2021].
- Viehmänn, C., Ziegele, M., & Quiring, O. (2020). Gut informiert durch die Pandemie? Nutzung unterschiedlicher Informationsquellen in der Corona-Krise. *Media-Perspektiven*. https://www.ard-werbung.de/fileadmin/user_upload/media-perspektiven/pdf/2020/1011-20_Viehmänn_Ziegele_Quiring.pdf [26.07.2021].
- Wodak, R. (2021). Crisis communication and crisis management during COVID-19. *Global Discourse: An interdisciplinary journal of current affairs*, January 2021.



Dank für die Unterstützung

Wir bedanken uns sehr herzlich bei den Expertinnen und Experten von folgenden Einrichtungen, die dieses Projekt unterstützt haben:

- Arbeitsgemeinschaft der deutschen Familienorganisationen (AGF) e.V.
- Correctiv – Recherchen für die Gesellschaft
- Deutsches Netzwerk Evidenzbasierte Medizin (DNEbM)
- Gesellschaft für Medienpädagogik und Kommunikationskultur e.V. (GMK). Fachverband für Medienpädagogik und Medienbildung
- Handelsverband Nord e.V.
- Institut für Qualität und Wirtschaftlichkeit im Gesundheitswesen (IQWiG)
- Norddeutscher Rundfunk
- Science Media Center Germany (SMC)
- Universität Zürich
- Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf (UKE)